



Ajuntament de L'Hospitalet

MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

SERVEI DE

memòria
2010

Introducció

Aquesta memòria anual correspon a la tasca portada a terme pel Servei de Mediació Comunitària durant l'any 2010. El Servei s'emmarca dins de la **Unitat per la Integració de la Nova Ciutadania de l'Àrea de Benestar Social**.

El Servei planteja accions d'intervenció i de prevenció per aprofundir en la gestió positiva dels conflictes que tenen lloc en la ciutat de L'Hospitalet. Aquestes accions s'emmarquen en dos grans eixos: intervenció i prevenció. Les accions de mediació relatives a la intervenció donen resposta a conflictes veïnals, familiars, escolars o per l'ús de l'espai públic. Les accions de prevenció tenen com a objectiu fonamental **millorar la convivència** a la ciutat i **dotar d'eines a la ciutadania per transformar i resoldre els seus propis conflictes**. Des de la mediació la hipòtesis fonamental es responsabilitzar als ciutadans dels seus conflictes i acompanyar-los a trobar les seves pròpies solucions de manera pacífica i dialoga.

Des dels inicis del Servei, la mediació s'ha anat consolidant com una eina cada cop més valorada tant per la mateixa administració municipal com per les entitats i ciutadans de L'Hospitalet. El Servei, gestionat per GEDI SCCL, està conformat, actualment per **deu mediadors i mediadores** que treballen a jornada completa.

ÍNDIX

INTRODUCCIÓ	5
EIX DE PREVENCIÓ	9
ANÀLISI DE DADES	13
TREBALL ALS DISTRICTES	17
Districte I – Barris: Centre, Sant Josep i Sanfeliu.....	19
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE I.....	25
Districte II – Barris: Collblanc i la Torrassa.....	26
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE II	32
Districte III – Barris: Santa Eulàlia i Gran Via Sud.....	33
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE III	37
Districtes IV i V – Barris: la Florida, les Planes, Pubilla Cases i Can Serra	38
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE IV	49
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE V.....	51
Districte VI – Barris: Bellvitge i el Gornal.....	52
QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE VI.....	57
TREBALL PER ÀMBITS	59
Educació.....	61
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA D'EDUCACIÓ	65
Joventut.....	66
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA JOVENTUT.....	75
Salut	76
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA SALUT	78
Difusió	79
Nova Ciutadania	80
Cossos de Seguretat i Oficina de Gestió d'Incidències (OGI)	85
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA COSSOS DE SEGURETAT- OFICINA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	87
Espais de Culte	88
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA ESPAIS DE CULTE	91

Gestories i Immobiliàries.....	92
QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA ADMINISTRADORS DE FINQUES	94
Coordinació amb l'àmbit judicial.....	95
EIX D'INTERVENCIÓ	99
Anàlisi de dades	101
Evolució entrada casos	101
Derivacions rebudes.....	102
Entrada de casos	104
Tipus de conflictes.....	105
Distribució de casos per districtes i barris.....	112
Dades població atesa.....	116
Atenció a les parts.....	117
Voluntarietat	118
Capacitat	118
Altres dades.....	120
ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP	123
Recursos Humans	125
Formació de les mediadores i dels mediadors	125
Participació en jornades i congressos.....	127
CONCLUSIONS I PROPOSTES	129
ANNEXOS	137
Annex 1. Experiències Vitals Compartides.....	139
Annex 2. Transformació Personal en Mediació (TPM)	147
Introducció	149
Conceptualització	151
Descripció dels indicadors del Registre Avaluatiu TPM	153
Bibliografia	159
Annex 3. Resum dades dels districtes	167
DISTRICTE I	167
DISTRICTE II	169
DISTRICTE III	171
DISTRICTES IV I V	173
DISTRICTE VI.....	176

EIX DE PREVENCIÓ

ANÀLISI DE DADES

Les accions de prevenció són fonamentals per l'assoliment dels objectius del Servei de Mediació. Bona part de la jornada laboral dels mediadors es centra en el disseny, implementació i avaluació d'aquestes accions. També a les reunions d'equip setmanals aquestes accions ocupen bona part de les reflexions.

Aquest any, per primera vegada, hem inclòs a la Memòria les dades quantitatives respecte a les accions de prevenció. Aquestes dades donen una imatge general que es pot complementar amb el text de cadascun dels districtes i les àrees en les quals estan desenvolupades.

Cadascun dels membres de l'equip de mediació tenen assignades diferents responsabilitats tant a nivell territorial com temàtic. Amb aquest model organitzatiu es propicia que els referents territorials estableixin complicitats i vincles amb tots els agents de cadascun dels districtes. Pel que respecta a les àrees, algunes d'elles estan relacionades amb Àrees municipals i d'altres amb temes específics que han requerit una certa especialització dels mediadors que s'encarreguen. Les àrees han anat canviant al llarg dels anys i es van redefinint en funció de les necessitats de la ciutat. Ha resultat molt útil poder combinar l'especialització temàtica amb la possibilitat de disposar de les complicitats que cada mediador ha teixit en el seu districte per a prevenir o gestionar conflictes complexos.

Les accions de prevenció es divideixen en tres grans grups: xarxa, formació i sensibilització / difusió.

Quan es parla de **treball en xarxa** fem referència a tots aquells espais de coordinació, debat, reflexió conjunta, planificació, etc. que es mantenen amb altres agents de la ciutat per abordar conjuntament aspectes relatius a la millora de la convivència. Des del Servei es considera imprescindible aquesta participació com a via per a prevenir i detectar conflictes en el seu estadi inicial,

propiciar un discurs positiu respecte als conflictes, oferir la mediació i altres eines de resolució de conflicte als diferents agents de la ciutat i, en definitiva, abordar els reptes de convivència amb lògica, rendibilitat i majors garanties d'èxit.

Durant el 2010, s'ha participat de **301 reunions de treball en xarxa**: comissions, coordinacions, taules temàtiques, i diferents espais tècnics, associatius i veïnals.

Pel que fa referència a la **formació**, ha estat una prioritat del Servei de Mediació des dels seus inicis. Partim de la hipòtesis que els esforços en formació afavoreixen que els conflictes, quan apareguin, es gestionaran de forma positiva. En aquest sentit, no es tracta tant d'evitar l'aparició dels problemes, si no que els ciutadans vagin incorporant la visió positiva dels mateixos i les eines per gestionar-los de forma autònoma no sent necessària, la figura d'un mediador. Cada cop es reben més demandes de formació tant dels centres educatius de la ciutat, de les entitats veïnals com dels diferents agents i tècnics amb els que ens coordinem habitualment. Cal subratllar que **1075 persones han rebut formació** per part dels mediadors de l'equip. Aquesta formació, adaptada a les demandes i possibilitats de cada col·lectiu, gira al voltant d'aspectes relatius a l'aparició de conflictes (comunicació, prejudicis i estereotips, anàlisis dels conflictes, actituds davant dels mateixos,...) així com les eines per afrontar-los de forma positiva.

Finalment, cal assenyalar la importància que tenen les accions de **sensibilització i difusió**. Malgrat que el Servei de Mediació aviat farà 5 anys des de la seva creació, cal continuar fer un esforç per que cada cop sigui més conegut pels ciutadans i els serveis per tal que el puguin incorporar com un recurs més de la ciutat. És per això que durant el 2010 s'han portat a terme **121 accions de difusió** i s'ha propiciat que **2417 persones** coneguin el Servei de Mediació Comunitària i es plantegin l'opció de la mediació com una via de resoldre els seus conflictes.

	ACCIONS	PERSONES	HORES
XARXA	301	2821	477,5
FORMACIÓ	47	1075	186,5
SENSIBILITZACIÓ / DIFUSIÓ	121	2417	174,5
TOTALS	469	6313	838,5

TREBALL

ALS DISTRICTES

Districte I – Barris: Centre, Sant Josep i Sanfeliu

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Mantenir i enfortir les relacions amb les entitats i agents socials amb qui ja tenim relació.
- ☑ Difondre en els centres educatius la possibilitat de la Mediació com a metodologia alternativa a l'abordatge dels conflictes
- ☑ Aprofundir en el projecte compartit en els centres educatius que ja tenim contacte
- ☑ Impulsar un discurs comú amb la Regidoria per la millora de la convivència
- ☑ Recolzar el lideratge de la Regidoria en la resolució positiva dels conflictes del districte.

Aquest any, continuant amb la feina realitzada anys anteriors, s'ha fet l'esforç de mantenir el contacte amb els agents del barri, tot potenciant el treball en xarxa tant a l'hora de fer intervencions en casos com de sensibilitzar sobre la mediació i altres eines per tal de resoldre els conflictes de manera pacífica i dialogada. Aquest aprofundiment en el treball comunitari ha permès treballar un discurs comú respecte a la gestió positiva dels conflictes amb la Regidoria, les Associacions de Veïns, els instituts, escoles concertades i inclús algun CEIP.

Pel que respecta a la **Regidoria del Districte** cal destacar la fluïdesa en les relacions, com en anys anteriors, fet que ha facilitat la incorporació de la mediació i altres formes de resolució pacífica com a manera d'abordar i solucionar alguns conflictes que se'ls presenten. Les relacions s'han vist enfortides gràcies a les sessions de reagrupació i arrelament on la Regidoria ha pres protagonisme de forma activa, d'una banda, donant recolzament a les

persones que fan aquest tràmit i d'altre posant-les en coneixement els recursos del barri. En les 10 sessions realitzades han participat 135 persones.

D'aquesta manera, aquest any s'ha impulsat un discurs comú amb la Regidoria per a la millora de la convivència al barri. És important també destacar el lideratge que la Regidoria ha assumit en la **Taula Territorial de Medi Obert**, on els diferents agents del districte analitzen i reflexionen sobre l'abordatge de les diferents situacions conflictuals a l'espai públic. El Servei de Mediació ha recolzat aquest lideratge mitjançant la participació activa en les tres taules territorials mantingudes en el present any, tot proposant resolucions positives i dialogades als conflictes de l'espai públic del districte.

En el decurs d'aquest any les coordinacions amb **Serveis Socials d'Atenció Primària** han estat bàsicament amb els **educadors de medi obert** per tal de continuar planificant les estratègies per abordar situacions conflictives a les escoles i al barri en general. Les derivacions bidireccionals de casos s'ha continuant produint de forma fluida.

Pel Servei de Mediació continua sent una prioritat les coordinacions amb les **Associacions de Veïns**, ja que aquestes tenen el privilegi de copsar les necessitats de la ciutadania de primera mà. Tot i que no hi ha una periodicitat en les reunions, els tècnics del Servei de Mediació es desplacen a les seves seus per posar en comú la visió del barri i repensar maneres positives d'afrontar les situacions conflictives. Aquesta complicitat fa que siguin nombrosos els casos derivats per les quatre associacions de veïns del districte, AAVV de Centre, AAVV de Sanfeliu, AAVV de Sant Josep i l'Agrupació de veïns de Ciutat Comtal.

Cal destacar especialment aquest any la presència del Servei de Mediació en els diferents **centres educatius** del districte. Molts d'aquests han incorporat la formació en mediació com una eina per a impulsar la bona convivència alhora que es treballa conjuntament en els conflictes que s'han anat generant. Durant aquest any, s'ha presentat el servei a alguns centres on s'han començat a encetar nous projectes.

Així, tal i com es va fer l'any passat, s'ha realitzat una formació de 28 hores dirigida als 65 alumnes dels quatre cursos dels **Programes de Qualificació Professional Inicial (PQPI)** de l'**Institut Provençana**. Com en edicions anteriors, la valoració va estar molt positiva tan per part dels alumnes com del professorat, ja que va permetre treballar aspectes relacionats amb el conflicte que faciliten l'abordatge posterior de les situacions problemàtiques reals a l'aula. La cohesió del grup que propicien les dinàmiques remarca la necessitat de continuar realitzant la formació a principis de l'any lectiu.

A partir del contacte amb els Programes de Qualificació Professional Inicial (PQPI) que es va produir l'any passat, aquest any es va concretar una reunió amb els tutors d'aquest Programa i el director de l'**Institut Provençana**. Va ser molt interessant la visió sobre la formació dels tutors i la utilitat que perceben a curt i llarg termini. De la reunió es va tornar a desprendre l'interès de l'institut de realitzar formacions als alumnes de cicles formatius així com impulsar la relació amb el Servei de Mediació.

L'any passat, es va iniciar el contacte amb el **Centre Santa Marta** a partir de dos casos que es van gestionar en el període de vacances nadalenc. Arrel del segon cas, es va considerar molt oportú presentar-se al Centre i crear una estratègia conjunta per abordar els conflictes. D'aquesta manera, es va programar la realització de tres sessions a un grup de sisè de primària on s'havien detectat força conflictes. La participació i l'aprenentatge per part de tot l'alumnat va ser força elevada i va permetre establir els vincles per a realitzar una sessió en profunditat amb els alumnes implicats en el conflicte. Aquesta sessió va permetre expressar els punts de vista de cada persona, a partir d'una dinàmica grupal, fet que va facilitar l'assumpció de responsabilitats així com la reparació davant d'aquests.

El treball realitzat així com la bona relació, ha fet que el Centre Santa Marta hagi incorporat el Servei de Mediació. Aquest fet va facilitar la petició per part del Centre d'una nova formació als alumnes de primer de l'ESO arrel d'un altre conflicte derivat i tractat pel Servei de Mediació.

En referència a l'**Institut Vilumara** cal destacar l'interès del Centre en incorporar la mediació comunitària dins del seu sistema, tot reforçant, la

mediació interna. Això es fa evident en la participació i implicació de tutors, coordinadora de cicle i l'equip directiu, en les diverses reunions mantingudes amb les referents del Servei de Mediació per tal de consolidar la col·laboració.

Donant continuïtat a la preocupació expressada l'any anterior pels 1ers de l'ESO, durant el curs 2009-2010, es va realitzar una formació de dotze hores als 100 alumnes de les quatre classes. Es van donar algunes dificultats a l'hora de dur-la a terme, i es va recomanar, en la reunió d'avaluació, l'adquisició de noves eines relacionades amb temes motivacionals i d'habilitats socials per tal de treure el màxim partit al treball.

El contacte mantingut durant l'any, va possibilitar que el professorat detectés la necessitat dels alumnes de 4rt d'ESO d'incorporar eines per afrontar els conflictes de manera dialogada. Per tal efecte, es va realitzar un taller de 12 hores als 100 alumnes, sent la valoració positiva tant per part dels docents com l'alumnat.

Dos han estat els casos derivats per l'Institut Vilumara. Cal destacar el cas portat a terme en un aula dels cicles formatius, fet que va facilitar la coneixença mútua amb la totalitat de l'institut. Degut a la implicació de moltes de les alumnes de dues classes diferents, es va realitzar una mediació multipart on l'espai de trobada conjunt va clarificar els interessos i les necessitats i va facilitar l'empatia i comprensió de totes les parts, alhora que es van arribar a compromisos fermes.

A l'octubre del 2010 aprofitant l'inici del curs acadèmic es va realitzar una reunió de tutors de 1r de l'ESO per tal de planificar les accions de cara al curs entrant. Es van planificar accions de formació per als cursos 1r i 2n d'ESO per l'any vinent.

Arrel de la xerrada del Servei a l'AMPA de **l'Institut Mercè Rodoreda** dins del marc Espai Social de Debat Educatiu (ESDE) del curs anterior, es van començar a obrir possibilitats de treballar conjuntament. En el curs 2009-2010 i 2010-2011 així ha estat palès. D'aquesta manera, s'ha consolidat la col·laboració amb el Centre amb la realització de formacions per demanda del professorat als 4rts d'ESO dos anys lectius consecutius, rebent coneixements

de mediació i altres formes dialogades de resoldre els conflictes un total de 200 alumnes, quedant així fixada per altres anys les dotze hores de formació.

Es capacita també durant 1 hora a 30 alumnes de batxillerat amb els quals fins a les hores no s'havia tingut la possibilitat de treballar. Tot i que els alumnes es van mostrar interessats, es valora com a convenient la realització dels tallers al primer o segon trimestre quan el grau de motivació és més gran.

En tots dos anys lectius, el Servei ha participat en la realització de sessions en el crèdit variable de mediació que s'imparteix als 15 alumnes interessats en ser possibles mediadors. La valoració ha estat molt positiva i ha significat un revulsiu per aquests. En el curs actual es té previst continuar treballant per a enfortir-les i implementar una acció d'aprenentatge i Servei (APS) amb els alumnes mediadors.

Des del Servei, també s'està fent l'acompanyament a una alumna en el seu crèdit de síntesi que té la mediació escolar com a objecte d'estudi. S'intentarà adreçar-la a alumnes que hagin passat per un procés de mediació per tal d'obtenir la seva visió d'aquesta experiència.

Al mes de maig, la tècnica del **Projecte d'Atenció Educativa a les Famílies** (PAEF) es va posar en contacte amb el Servei per tal de planificar un **Espai Social de Debat Educatiu** (ESDE) a l'AMPA del **CEIP Busquets i Punset** anomenat "**Com puc gestionar el conflicte?**". Els 10 pares i mares assistents van valorar de forma positiva l'acció ja que poder analitzar i entendre la seva manera de posicionar-se davant el conflicte els va ajudar a obrir una nova perspectiva a l'hora de gestionar i tractar amb noves eines els conflictes dels seus fills.

A l'octubre d'enguany, es va mantenir una entrevista amb la coordinadora del Servei de Mediació interna de l'Institut **Apel·les Mestre** amb l'objectiu d'exposar-li les accions que, des del Servei podíem oferir. Es va plantejar una possible coordinació en tot allò relacionat a la derivació de casos i es van deixar obertes les portes per a accions de cara al futur.

De cara a l'any vinent, serà interessant mantenir el contacte amb les entitats i agents socials dels barris per tal de mirar de realitzar accions compartides on la

sensibilització davant formes alternatives d'abordar el conflicte estiguin presents. D'altra banda sembla important reprendre la relació amb aquells instituts públics i concertats amb els que encara no s'han dissenyat projectes compartits. Finalment caldrà redreçar la relació amb les Associacions de Veïns per impulsar un treball coordinat respecte a la convivència als diferents barris.

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE I

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització	Formació	Intervenció
AAVV Centre				
AAVV Sanfeliu				
AAVV Sant Josep				
AVV Ciutat Comtal				
CEIP Busquets i Punset				
Escola Santa Marta				
Institut Apel·les Mestre				
Institut Mercè Rodoreda				
Institut Provençana				
Institut Vilumara				
PAEF				
Regidoria				
Serveis Socials				

Districte II – Barris: Collblanc i la Torrassa.

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Conèixer, establir o restablir contacte amb les associacions del districte i fer accions de difusió del servei.
- ☑ Impulsar accions de formació a les entitats del territori.
- ☑ Enfortir el vincle i la complicitat amb les entitats del barri.
- ☑ Promoure mecanismes de coordinació periòdics amb la Regidoria per la gestió positiva de la convivència als espais públics del districte.
- ☑ Aprofitar els espais que ofereixen tant la Regidoria com les entitats per visibilitzar el treball del Servei de Mediació.
- ☑ Promoure el contacte amb els Instituts tant públics com concertats del districte.
- ☑ Promoure un apropament als joves del districte en els seus espais de trobada.

Enguany s'ha donat un pas molt significatiu al treball en el barri. S'han assolit els objectius plantejats i impulsat relacions estables amb les entitats i els serveis que treballen al districte com a resultat del treball mantingut en aquests anys.

Durant el 2010 s'han focalitzat els esforços en enfortir els vincles amb els agents del districte, tant a nivell d'entitats, com respecte als serveis participants de la **Taula Territorial de Medi Obert**. Aquesta tasca ha permès gestionar els conflictes en l'espai públic posant l'accent en la dimensió comunitària. El lideratge, per part del Coordinador del Districte, de les Taules Territorials de

Medi Obert ha enfortit encara més la complicitat amb la Regidoria i s'ha aprofundit en un discurs compartit respecte a la gestió positiva dels conflictes per l'ús de l'espai públic.

A més a més s'han realitzat reunions tant amb el coordinador com amb el regidor per tal d'organitzar les sessions d'acollida per a l'entrega de l'informe positiu d'habitatge per a la reagrupació familiar i del procés d'arrelament social¹.

La posta en funcionament de la **Taula Territorial de Medi Obert**, a mitjans d'any, s'ha constituït en un espai força profitós per al treball dels diversos agents que tenen a veure amb la convivència al Districte. Aquesta taula s'ha consolidat al llarg del any com un espai de debat, reflexió i acció. La participació del Servei de Mediació en aquest format ha estat una oportunitat per a donar a conèixer el treball que s'està fent, en relació a l'espai públic i a la vegada mantenir una bona coordinació per tal de sumar esforços amb la resta de tècnics que hi participen.

Així mateix la Taula ha estat un espai que ha afavorit la relació de coordinació amb els **Educadors de Medi Obert** dels Serveis Socials, tant per al coneixement mutu com per compartir l'abordatge de determinats casos on hi estan implicats menors.

Enguany amb el desenvolupament del projecte **Experiències Vitals Compartides**² s'ha realitzat un treball intensiu per reprendre el contacte amb entitats i agents veïnals del barri i l'apropar el Servei a les associacions de recent creació. Aquests diàlegs interculturals i intergeneracionals han estat impulsats pel Servei de Mediació Comunitària conjuntament amb el Pla d'Ocupació d'intermediació social i laboral del Centre de Recursos per l'Ocupació (CRO) de la zona nord i dona resposta als objectius de prevenció del Servei.

¹ Veure àrea Nova Ciutadania, quadres de les sessions d'arrelament i reagrupació, pàg. 82

² Veure annex 1 Experiències vitals compartides, pàg. 139

S'han realitzat 3 sessions de diàleg amb líders veïnals i altres agents del barri al voltant de la convivència i l'espai públic, aspectes que s'ha constatat com a preocupació dels ciutadans de L'Hospitalet. En alguns barris es detecten conflictes latents presents en la convivència veïnal, a través dels discursos, en els espais públics, en les comunitats de veïns, etc.

Abans de les sessions s'han desenvolupat reunions preparatòries amb els agents per fer la difusió dels diàlegs. Les tres sessions realitzades van ser:

- Espais públics; fem memòria passat i present, canvis socials i culturals.
- Cohesió social; "com ens relacionem en els nostres espais públics?"
- L'espai públic: drets i deures dels ciutadans.

Van participar un total de 42 assistents, entre veïns, veïnes i líders de 11 entitats veïnals. Les entitats participants van ser :

Comissió d'Entitats - AA.VV Collblanc La Torrassa - Associació Esportiva Collblanc - Penya Petanca Terra Alta - Associació Akwaba: Projecte Xarxa Joves - Asociación Nuevos Colectivos - M3 Serveis Socials - Grup dones Collblanc - Associació Almouna – Asociación Comunitat Dominicana en Catalunya - Asociación de Guayabaleros de Catalunya.

A més a més tot i que no va ser possible la seva participació en els diàlegs es va contactar amb *Comunidad de Profesionales en el extranjero España-Bolivia-Cataluña*, *Asociación Rumbos*, *Colectivo Maloka* i *Mujeres Pa'lante*.

Es va realitzar una darrera sessió de cloenda, conjuntament amb els districtes IV i V on també es van realitzar les Experiències Vitals Compartides en la que portantveus dels dos districtes van compartir les conclusions que van sortir de les sessions. Aquesta experiència va permetre compartir experiències personals i generar noves sinèrgies entre els participants.

Paral·lelament s'ha prioritzat enfortir el vincle amb aquelles entitats amb les que ja es tenia contacte, com ara la **Asociación de dominicanos de Cataluña** amb la que s'han mantingut un seguit de coordinacions per continuar amb el treball conjunt. A més s'ha donat la possibilitat de comptar amb interlocutors reconeguts pel col·lectiu, facilitant-se així el treball amb els joves.

En el cas de l'**associació Itaca** s'ha realitzat una formació per a vint joves de l'entitat la qual ha estat valorada com una eina molt útil per a la gestió dels conflictes per els joves i l'associació. A banda de la formació s'han mantingut coordinacions per a gestionar de manera conjunta diferents conflictes del barri.

Respecte a l'**Associació de veïns**, s'ha aconseguit un apropament, com a resultat de participar en les sessions dels diàlegs *Experiències Vitals Compartides*. A més s'ha pogut realitzar una reunió amb la junta directiva en la que s'ha fet difusió del Servei i on s'han compromès a participar tant en la difusió com en les sessions dels diàlegs que es faran durant 2011.

El 2010 es va realitzar una xerrada de difusió del Servei a la **Biblioteca Josep Janés** nomenada: ***Parlant la gent s'entén***. Aquesta activitat formava part de l'objectiu d'impulsar accions de formació dins del territori per compartir el discurs de la mediació i de la cultura de pau.

A més de fer una difusió del Servei es van donar algunes eines de comunicació positiva i de gestió dels conflictes. L'assistència a aquesta activitat va ser força participativa i va ser valorada de manera positiva tant per la direcció de la biblioteca com per part de l'equip de mediació.

Amb l'objectiu de generar una fluïdesa en la relació amb les entitats, s'ha tornat a participar a la XVI **Festa de la Diversitat**, com en els darrers anys. Es valora positivament l'assistència a aquesta activitat com una forma de mantenir, consolidar i enfortir els vincles amb diverses entitats i serveis.

D'altra banda, per tal d'aproximar la nostra tasca als centres educatius, s'ha treballat per consolidar la col·laboració amb el **Pla Educatiu d'Entorn (PEE)** com a via per a superar les dificultats que s'estan trobant per a que els centres comptin amb la mediació comunitària com a eina complementària als seus sistemes de gestió de conflictes. Així mateix s'ha assistit a les comissions territorials del PEE i a la Taula de Convivència d'aquest en la que es va tenir la oportunitat d'explicar a tots els assistents com treballa el Servei de Mediació Comunitària en els casos de conflictes de joves.

Un any més s'ha col·laborat amb el **Projecte d'Acompanyament Educatiu a les Famílies (PAEF)** concretament en els Espais Socials de Debat Educatiu amb una xerrada a les famílies sobre la gestió dels conflictes amb adolescents en el marc de l'**AMPA** de l'Institut Margarida Xirgu.

D'altra banda, l'any 2010 s'ha reprès el contacte amb l'**Institut Margarida Xirgu** i amb la comissió de convivència a fi de continuar treballant tant en l'eix de prevenció com en el d'intervenció. En aquest sentit hem tingut també una trobada amb l'equip directiu de l'**Institut Eugeni D'Ors**.

Es va participar també en altres espais de coordinació tècnica que han permès el treball en xarxa en el territori. Es va participar en les taules de treball amb tècnics sobre **Joves i espais públics, zona nord** convocades per l'**Oficina Tècnica de Plans Territorials**. Aquestes trobades van permetre debatre i treballar en clau tècnica algunes de les dificultats amb que es troben els professionals en el treball amb joves en aquesta zona. Es va valorar com positiu el fet de poder mantenir comunicació i coordinació amb diversos agents que treballen al territori. No obstant això, i tenint en compte que el procés de treball realitzat als Districtes IV i V estava més consolidat, es va proposar desenvolupar aquest treball únicament amb els tècnics del Districte II i fer una trobada conjunta de la zona nord amb una periodicitat més espaiada.

D'altra banda, i com resultat del treball desenvolupat a les Taules Territorials de Medi Obert s'ha proposat que l' **Espai Tècnic de Joves del Districte II**, en la qual participa el Servei, treballi en la proposta i el disseny de les activitats que es poden portar a terme davant la possibilitat de oferir un espai de *pati obert* per als joves del Districte.

En termes generals la valoració que es fa d'aquest treball es força positiva ja que s'ha pogut consolidar el treball en xarxa i s'han pogut visibilitzar i valorar les aportacions del Servei de Mediació dins del conjunt de tècnics que hi participen.

De cara al 2011 es seguirà mantenint una difusió activa del Servei en el territori. Així mateix es proposa continuar treballant conjuntament amb la

Regidoria i amb els diversos agents implicats en la convivència del districte, en els àmbits de l'espai públic, Instituts i entitats.

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE II

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització	Formació
AAVV Collblanc			
Asociación de Dominicanos			
Associació catalana - Pakistaní			
Associació Nuevos Colectivos			
Biblioteca Josep Jané			
Casal d'avis de Collblanc			
Festa de la diversitat			
Fundació Akwaba			
Institut Eugeni d'Ors			
Institut Margarida Xirgu			
Pla Educatiu d'Entorn			
Serveis Socials d'Atenció Primària			

Districte III – Barris: Santa Eulàlia i Gran Via Sud.

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Enfortir la relació amb la Regidoria del Districte, continuar amb les reunions de coordinació d'accions i derivació de casos, així com proposar noves formes de treball que facilitin la realització d'actuacions conjuntes.
- ☑ Millorar, ampliar i enfortir les relacions amb els diferents agents socials presents al districte per potenciar el treball en xarxa a l'àmbit de la prevenció.
- ☑ Continuar el treball amb tots els agents presents al barri en quant a la realització de cursos, talleres, xerrades i assistència a reunions que ajudin a difondre el servei de mediació i el seus resultats
- ☑ Afavorir i/o propiciar l'establiment de relacions entre les entitats i col·lectius presents al barri.

A nivell general la valoració de la tasca realitzada aquest any és molt positiva. S'han iniciat nous contactes amb agents del barri, s'han enfortit relacions ja existents i també s'han iniciat accions de prevenció i intervenció amb nous agents. S'han realitzat diverses reunions amb la **Regidoria del Districte**, amb una periodicitat mensual, tant amb el coordinador com amb la Regidora per tal d'optimitzar les accions de gestió, traspàs d'informació i demandes d'intervenció al barri.

Es continua amb les **sessions de reagrupament** i s'inicien les **d'arrelament**³. Per desenvolupar aquesta tasca es realitzen reunions amb el coordinador del districte, el cap del Centre Cultural per a determinar la reserva de l'espai, per a

³ Veure àrea Nova Ciutadania, quadres de les sessions d'arrelament i reagrupació, pàg. 82

la seva realització i també per a coordinar les dades amb l'agenda de la regidora, doncs ella està present en aquestes sessions.

La participació en les **Taules Territorials de Medi Obert**, on s'aborden, des d'una perspectiva interdisciplinària, els conflictes per l'ús dels espais públics, ha permès enfortir les relacions amb diferents agents del barri: Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, Serveis Socials i alguns tècnics de l'alcaldia.

A nivell preventiu continuem amb la realització de tallers en diverses associacions del districte.

A **Cultura 13** s'han portat a terme diverses accions formatives: "Comunicar per entendre'ns" i "Comunicació no violenta", (6 hores) i la primera part de "Comunicació no-verbal" (3 hores) (dirigit als monitors de l'associació). Amb una participació de 8 monitors per cadascun dels grups.

En l'**Associació de Dones de Santa Eulàlia** s'han impartit dos tallers, anomenats "Comunicació no Violenta" amb una participació de 12 dones per cadascun dels grups (6 hores per taller).

Amb el Centre d'Atenció i Informació a les Dones (**CAID**), s'han realitzat dues reunions amb les tècniques que porten el Projecte "**Entre Veïnes**". La finalitat d'aquestes trobades ha estat, per una banda parlar de les activitats i objectius d'aquest projecte i per altra explicar les activitats que des del Servei de Mediació realitzem amb les dones de l'Associació de Dones de Santa Eulàlia.

Al 2010 s'han gestionat alguns casos que cal destacar per les seves característiques i nombre de participants.

El **Club del Propietari - Cambra de la Propietat** va derivar un cas complex en el qual estaven implicades dues entitats (Societat ocellaire de Sta. Eulàlia i Agrupació veïnal "Cinco Calles"), dues escales de veïns, una gestoria i una entitat d'assegurances, (Club del Propietari i Mapfre). El cas estava relacionat amb problemes de fuites d'aigua d'un baixant que pertany a dues escales i que afectava als baixos on estan ubicades aquestes associacions. El conflicte va sorgir a l'hora de concretar la forma de pagament de les despeses. El

desenvolupament del cas va permetre posar en contacte dues associacions del barri, dos presidents de diferents escales de l'edifici que també s'han relacionat, d'aquesta manera, amb les associacions. Les entrevistes i reunions d'aquest cas s'han realitzat en les sales de reunions de la gestoria derivadora.

La **Gestoria Rosa González** va derivar un cas en el qual estaven implicats tots els veïns d'una escala. Segons els sol·licitants es tractava d'un veí que tenia atemorida a tota la comunitat amb amenaces i actes que en algun moment van suposar un perill per alguns veïns (posar oli al terra, etc.) Donada la situació els veïns no s'atrevien, ni tan sols a tractar el tema en les reunions de veïns. En aquest cas va intervenir la Guàrdia Urbana i un treballador social de l'Ajuntament, però el problema continuava sense solució. En aquest procés van participar tots els veïns (15) i la gestoria, on es van realitzar les reunions. La nostra tasca va ser propiciar el consens entre els veïns per decidir quines accions portar a terme. Finalment van decidir redactar un escrit comú per a fer arribar la situació als Serveis Socials del Districte.

Una de les intervencions més destacada en el 2010 ha estat la gestió d'un conflicte de l'espai públic ubicat a la **Plaça Camilo José Cela**. La intervenció ha estat possible perquè aquest és un dels espais que s'han abordat de forma conjunta en les reunions de les Taules Territorials de Medi Obert. El treball s'ha estructurat en diferents fases. En la primera es van portar a terme entrevistes personals amb els veïns que van expressar una queixa per tal de endreçar les queixes i desmuntar els rumors. En una segona fase es va fer una anàlisi de la informació obtinguda, prioritzant i organitzant-la per temàtiques assenyalades i tenint cura de la confidencialitat. Finalment es va fer una devolució de la informació als agents corresponents. Aquesta fase es va realitzar en dues etapes. En una primera etapa es va realitzar una devolució individual a cadascun dels agents participants de les taules de medi obert i en una segona etapa es va realitzar una trobada conjunta amb tots els agents, en coordinació amb la Regidoria de Districte, amb la finalitat de compartir la informació obtinguda. Resta pendent pel proper any la devolució als veïns de la tasca realitzada. S'està dissenyant conjuntament amb Guàrdia Urbana i la Regidoria del Districte com es farà aquesta devolució.

En quant a **Serveis Socials**, la relació continua sent fluida i propera. S'han dut a terme diverses reunions per a concretar alguns aspectes com la derivació de casos.

Respecte als centres escolars i instituts del barri durant l'any 2010 s'han realitzat diverses entrevistes i s'ha participat en les presentacions als equips docents al començament del curs dels Instituts **Bisbe Berenguer**, **Santa Eulàlia** i **Llobregat**. D'altra banda, s'han mantingut reunions amb la cap d'estudis de l'escola **Milagros Consarnau** per tal de donar a conèixer el Servei de Mediació i plantejar la possibilitat de realitzar intervencions en conflictes, formacions amb tutors, i treballar amb l'AMPA de l'escola; amb qui també hem mantingut alguns contactes. Totes aquestes accions s'han pogut concretar a partir de la coordinació dels tècnics dels PAEF (Projecte d'acompanyament Educatiu a les Famílies) i amb la figura tècnica de suport als joves del Pla d'Acció Comunitària (PAC)

Per al 2011 es donarà continuïtat a les accions i projectes portats a terme enguany. Així es continuarà gestionant el procés de diàleg iniciat a la Plaça Camilo José Cela, amb noves entrevistes als veïns i amb la preparació de la reunió amb el coordinador. També es donarà continuïtat a l'execució del projecte conjunt entre el CAID i Mediació: Activitats conjuntes projecte "Entre Veïnes" i Dones de Santa Eulàlia. D'altra banda es donarà continuïtat a les accions formatives a les entitats, com per exemple l'Associació Cultura 13.

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE III

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització	Formació	Intervenció
Associació de dones de Santa Eulàlia				
Associació Santa Cruz de la Sierra				
Biblioteca				
CAID				
Centre Cultural				
Cultura 13				
PAEF				
Regidoria				
Serveis Socials d'Atenció Primària				
Taula de treball joves				

Districtes IV i V – Barris: la Florida, les Planes, Pubilla Cases i Can Serra

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Concertar i consolidar una línia de treball amb la Regidoria dels districtes.
- ☑ Ampliar el treball conjunt amb els centres concertats dels dos districtes.
- ☑ Incloure en els processos de mediació amb joves a agents representatius de la comunitat.
- ☑ Continuar promovent la gestió positiva del conflicte en l'espai públic en coordinació amb els diferents agents que hi poden intervenir.
- ☑ Fer una prospecció dels líders o membres dels grups juvenils que tenen presència als districtes amb la finalitat de valorar la possibilitat de crear un espai de diàleg conjunt.
- ☑ Apropar el Servei de Mediació Comunitària als joves vinculats als espais de culte i/o altres entitats dels districtes.
- ☑ Mantenir i ampliar la coordinació amb les entitats i associacions dels barris com a nexa d'unió amb les necessitats d'aquests.

La valoració general és positiva donat que s'han pogut assolir els objectius plantejats i en algun cas apuntar les línies de treball de cara al 2011. Cal destacar la innovació en les propostes metodològiques a l'hora d'utilitzar eines més enllà de la mediació en conflictes comunitaris de gran complexitat. Al mateix temps fruit de la tasca dels anys anteriors s'ha consolidat el treball en xarxa treballant fluidament amb educadores de medi obert i altres tècnics dels diferents programes municipals.

Les sessions que, des de 2009, el Servei de Mediació Comunitària i la **Regidoria dels districtes IV i V** realitzen per entregar els informes a les persones que realitzen processos de reagrupament i d'arrelament⁴, han permès l'inici del coneixement mutu i començar a albirar les possibilitats d'un treball conjunt que doni resposta als objectius d'ambdós ens.

A més, la creació de la **Taula Territorial de Medi Obert**, al juny, ha servit per treballar efectivament en **situacions de conflicte en espais públics** de manera coordinada. Entre d'altres resultats, la Regidoria ha estat disponible per participar en algun diàleg veïnal organitzat pel Servei de Mediació, dintre del treball que es realitza per restablir la convivència en espais públics on hi ha (o ha hagut) conflicte. En paral·lel, la tasca duta a terme ha començat a mostrar les aportacions que el Servei de Mediació pot fer en conflictes de grans dimensions, i que preocupen de manera especial a la Regidoria.

Amb tot, es pot dir que els objectius proposats en relació al treball conjunt amb la Regidoria, i el relacionat amb la intervenció coordinada en espais públics per a la gestió positiva dels seus conflictes, estan molt avançats. Caldrà continuar treballant en aquesta línia tot estimulant la participació de la Regidoria en els nous formats que es posin en pràctica per a l'abordatge de futurs conflictes.

Pel que fa a les accions de prevenció i d'intervenció, en els últims anys han tingut un protagonisme destacat aquelles dirigides a adolescents i joves. En aquest sentit, s'ha continuat la tasca iniciada amb els quatre **instituts públics** dels districtes. A més, durant aquest any 2010 s'ha iniciat la col·laboració amb alguns **centres concertats** com ara el Centre Cultural Alegre i el Centre Educatiu FAX. A finals del mateix any s'amplien les possibilitats de treballar amb tots els centres concertats dels dos districtes: 7 en total.

En col·laboració amb les educadores de medi obert que es coordinen amb aquests centres, s'ha presentat el Servei de Mediació Comunitària en tots ells i per als primers mesos del proper any es preveu que es concreti la realització

⁴ Veure àrea Nova Ciutadania, quadres de les sessions d'arrelament i reagrupació, pàg. 82

de tallers per a la difusió de la cultura de la mediació. Es valora aquest escenari com una oportunitat que obre un gran ventall de noves accions, amb el que donem per a aconseguir l'objectiu proposat.

A inicis d'any, es va posar com a fita la possibilitat d'incloure als processos de mediació amb joves a agents representatius de la comunitat. En la revisió d'objectius realitzada al juny, però, es va valorar incloure'l dins dels objectius generals del Servei ja que no es tracta d'una necessitat vinculada a un districte concret. Tot i així, com es veurà als casos destacats descrits, s'ha començat a *assajar* aquesta metodologia als conflictes d'aquests districtes.

L'intens treball realitzat en aquests districtes amb joves va portar a proposar la possibilitat de treballar amb els **líders dels grups juvenils** amb els que s'havia mantingut algun contacte. Així es volia obrir espais de diàleg entre grups de joves que expressen la seva mútua animadversió i que han pogut tenir conflictes, però que, alhora, de ben segur compartien interessos, necessitats i/o històries de vida. El volum de treball no ha permès anar més enllà d'iniciar la reflexió sobre l'interès d'aquesta actuació i de fer els primers esbossos de com seria.

Sí s'ha pogut iniciar el contacte amb un **espai de culte** del districte, l'església evangelista Centro Cristiano Casa de Restauración Emanuel, que té un nombrós grup de joves vinculat a ella (uns 40, aproximadament). Els responsables de l'església fan una important feina per intentar desvincular a joves de grups més o menys organitzats amb conductes violentes. La proposta per al proper any és tractar d'enfortir el vincle amb aquest espai i, en especial, amb el grup de joves associat a l'església tot definint una proposta de treball.

Finalment, un objectiu al que s'ha tractat de donar continuïtat al llarg de tot l'any, és el manteniment del contacte amb les entitats com a receptores de les necessitats dels habitants als barris. En aquest sentit, hem intentat ser especialment propers a les **Associacions de Veïns i Veïnes**.

A nivell d'intervenció destaquen dos conflictes per la seva complexitat i/o pel caire innovador del treball realitzat. Un d'ells és un conflicte entre una jove pakistanesa de 18 anys i el seu pare. Es destaca aquest cas per la seva complexitat i la quantitat d'agents que van participar. El cas es va tancar amb una valoració satisfactòria donat que, tot i que no es van arribar a acords, les trobades conjuntes van permetre aclarir algunes qüestions i obrir espais per a l'escolta mútua. A més de la traductora, les trobades de les persones que tenien el conflicte van comptar amb la presència d'un membre de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat dels Mossos d'Esquadra. El motiu que explica la seva presència són les amenaces que hi havia entre les parts i que, en aquest cas, no podien ser obviades. El seu rol consistí en aclarir les implicacions que les amenaces podien tenir per a les parts en cas que, després de l'entrevista, hi hagués algun incident.

El segon cas destacat en aquest any 2010 encara és obert i es tracta d'un conflicte a l'espai públic entre els usuaris de la **Plaça Llibertat** i els veïns de les comunitats que són al seu voltant. Donades les seves dimensions i naturalesa, aquest cas servirà per posar en pràctica noves metodologies. Fins el moment, però, després de reunions amb els grups que protagonitzen aquest conflicte, s'ha pogut fer una primera trobada d'alguns d'ells (joves usuaris de la plaça, les seves famílies, veïns afectats i propietaris de locals d'oci), juntament amb la Regidoria, els serveis socials i els cossos policials. Fins el moment s'ha treballat amb prop de 40 persones.

Com s'ha exposat, la relació amb la Regidoria dels districtes ha millorat substancialment gràcies, en gran part, a les reunions mensuals de la **Taula Territorial de Medi Obert**. L'objectiu d'aquestes és coordinar les actuacions de diferents serveis a fi de donar resposta als conflictes en l'espai públic. Pel que fa al Servei de Mediació, han permès mostrar les aportacions que pot fer en conflictes de grans dimensions que afecten a nombroses persones (normalment veïns i usuaris d'un espai públic). Sobre situacions concretes s'ha aconseguit que la Regidoria conegui millor el Servei de Mediació i s'aproximin els discursos, tot contribuint a la pau social.

Amb el districte s'ha continuat amb les **sessions per a l'entrega dels informes** positius de disponibilitat d'habitatge per a les persones que fan els seus tràmits per al **reagrupament** dels seus familiars o per al seu **arrelament**. Al llarg de l'any 2010 s'han realitzat 11 sessions de reagrupament al districte de Pubilla Cases – Can Serra, 11 sessions més al districte de la Florida – les Planes i 6 sessions per a l'arrelament als dos districtes. En total: 27 sessions en les quals s'han atès 657 persones.

La relació amb les **educadores de medi obert** dels districtes de Pubilla Cases – Can Serra i la Florida – les Planes s'ha fet, al llarg d'aquest any, més estreta del que ho havia estat fins ara. Novament, les Taules Territorials de Medi Obert han donat una bona empenta a aquesta coordinació. Com a resultat, s'ha començat a provar una forma d'intervenció en els conflictes en l'espai públic on el Servei de Mediació intervé en primer lloc sobre el conflicte, tot deixant pas a la intervenció de les educadores en la creació del vincle amb els joves (en els casos que hi hagi) per al seu seguiment. La valoració d'aquestes coordinacions és positiva, tot i que caldrà continuar assajant formes d'intervenció conjunta i complementària per a donar resposta a les necessitats de cada conflicte.

D'altra banda, la relació amb les professionals de medi obert que tenen entre les seves tasques la coordinació amb els centres concertats ha permès la presentació del servei de tots aquests centres educatius i obrir la porta a intervencions al llarg de l'any 2011.

Respecte als **instituts de secundària** s'ha continuat treballant amb els quatre públics que hi ha als districtes.

Al districte IV, la Florida – les Planes, al llarg dels primers mesos de 2010 es va continuar amb el treball de sensibilització a l'**Institut Pedraforca** per a que la mediació arribi a ser considerada com un recurs per a la resolució pacífica dels conflictes. Per a això, s'ha participat en les comissions socials del centre i en reunions amb l'equip directiu. Al mes de juny es va tenir una reunió amb el centre i els Mossos d'Esquadra per a poder concretar les actuacions de cada

servei, tot posant en evidència les possibilitats de complementació dels mateixos.

Com a resultat d'aquesta tasca, a l'inici del curs 2010-11 es planifica un treball compartit. Aquest inclou la presentació del Servei de Mediació Comunitària a tots els tutors dels cursos de la ESO, una sessió dintre del crèdit variable de mediació que es dona a 3er de la ESO, un taller per a l'enfortiment del servei de mediació entre iguals del centre (format per 8 alumnes de 4rt de la ESO) i l'acompanyament d'aquest als delegats de classe per a que aquests puguin fer la difusió del servei de mediació intern per la resolució de conflictes entre alumnes. De la planificació feta només manca fer la presentació del servei de mediació intern als delegats per a que aquests el puguin presentar a les seves aules.

Pel que fa a la intervenció s'ha treballat en **5 casos** on algun dels protagonistes del conflicte eren de l'Institut Pedraforca.

Amb l'**Institut Eduard Fontserè** s'ha assistit a algunes comissions socials per a posar en comú el treball realitzat en els **7 casos** on s'ha mediat i coordinar les intervencions. El contacte freqüent amb l'equip directiu ha facilitat aquesta coordinació. A més, aquest any 2010, i per tercer any consecutiu, s'ha tornat a rebre als alumnes que participen del **Projecte Aprenentatge Servei** i que tenien com a tasca conèixer el Servei de Mediació per a informar del que aquest ofereix als seus companys.

Amb aquest institut, i per continuar difonent els projectes de caire preventiu que realitza el centre en col·laboració amb serveis externs, es va participar conjuntament a la **Jornada formativa** dirigida als tècnics que hauran d'elaborar als centres de Catalunya els **Plans de Convivència**. Aquesta jornada es va celebrar el 6 d'octubre i va ser organitzada pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Al districte V, Pubilla Casas – Can Serra, pel que fa a l'**Institut Torras i Bages**, s'ha continuat participant a les comissions socials de manera quinzenal, on amb la resta de tècnics es dissenya la intervenció amb aquells joves amb

necessitats socials. Com a novetat, a l'inici del curs 2010-11 els integrants de la comissió social van tenir una reunió amb els 20 tutors de l'ESO per donar a conèixer l'objectiu d'aquest espai, les funcions dels seus integrants i com realitzar les derivacions. En l'eix d'intervenció, s'ha treballat en **5 casos** amb alumnes d'aquest centre.

D'altra banda, i en col·laboració amb el **Programa d'Acompanyament Educatiu a les Famílies (PAEF)** i l'**AMPA** d'aquest institut, s'ha dut a terme un espai de debat amb les famílies sobre com empren els joves les noves tecnologies i com aquest ús pot generar conflictes. Justament amb l'**AMPA** s'han mantingut reunions que han servit per al coneixement mutu i per fer una pluja d'idees sobre les accions que podrien fer-se conjuntament. Tot i que en van sorgir moltes, de moment no ha estat possible dur-ne a terme cap.

A l'**Institut Rubió i Ors** s'han aplicat els dos eixos que defineixen el treball del Servei de Mediació Comunitària: el de prevenció i el d'intervenció. Així, el treball en casos de joves en situacions de conflicte (**2 casos**), s'ha compaginat amb la realització de tallers de prevenció a 1r d'ESO (12 hores), dels que han participat 80 alumnes. Aquests, en coordinació amb els tutors dels grups als que han anat dirigits, han tingut com a finalitat introduir als estudiants en les habilitats que els permetran resoldre de manera positiva les seves diferències. Alhora, donada la importància de la comissió social com a espai de coordinació de les intervencions del centre amb les dels tècnics externs, s'ha iniciat la participació del Servei de Mediació de manera quinzenal.

Pel que fa als **centres concertats**, al districte de Pubilla Casas – Can Serra es va realitzar un taller sobre eines de resolució conflictives al **Centre Educatiu Fax**. Aquest taller es va realitzar als cursos de 3r i 4rt d'ESO amb un total de 4 hores i la participació d'uns 50 estudiants. Al mateix districte s'ha pogut fer la presentació del Servei de Mediació al **Centre Cultural Alegre**, que ha servit per facilitar les coordinacions necessàries per treballar algunes situacions de conflicte protagonitzades per alumnes d'aquest centre. Per al proper any, l'objectiu serà ampliar la intervenció als 7 centre concertats dels districtes.

En tots els casos en els que s'ha fet intervenció s'ha continuat amb la coordinació amb l'Oficina de Relacions amb la Comunitat dels **Mossos d'Esquadra**, així com amb el **Servei de Mediació i Assessorament Tècnic** del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en aquells casos en els que hi ha denúncia.

Amb l'**escola d'adults de Can Serra** s'han tingut contactes i reunions puntuals on aquesta ha posat sobre la taula algunes de les seves dificultats derivades del canvi de població entre els seus estudiants. Fins el moment no ha existit la oportunitat per a un treball conjunt però s'apunta la possibilitat de realitzar un taller sobre gestió del conflicte amb els alumnes més joves que atenen.

A més, s'ha participat en les **Taules Temàtiques sobre la Convivència** convocades dins del marc dels **Plans Educatius d'Entorn** de Pubilla Cases i de La Florida. Aquestes han servit per continuar la reflexió iniciada el curs passat entre els centres i els professionals externs a aquests sobre els elements i les actuacions que afavoreixen la convivència.

Finalment, en l'àmbit educatiu, després diversos anys de coordinació es va assistir a l'acte de tancament del **projecte Cicerone**, de l'Àrea d'Educació, al mes de juny. Al mes de desembre s'ha format part d'un grup motor de tècnics que volen donar continuïtat al projecte en la seva vessant més comunitària donat que hi ha un grup de joves formats i conscienciats que poden ser útils a la seva comunitat.

D'altra banda, als districtes IV i V s'ha participat de nombrosos espais de reflexió sobre diversos temes de la realitat d'aquests districtes. Així, s'ha format part de les reunions convocades pel **Pla Integral de La Florida i Pubilla Cases**. Aquest any s'ha participat prioritàriament en un dels eixos que el vertebrèn: **l'eix 2, sobre dispositius d'oci juvenil**. S'ha deixat de participar en les reunions de l'eix 6 sobre *projectes potenciadors del civisme i la convivència: la utilització de l'espai públic*, donat que s'entén que l'espai proporcionat per les Taules Territorials de Medi Obert són el lloc idoni on treballar sobre aquest assumpte.

L'eix en el que s'ha participat, però, s'ha subdividit en un altre conjunt de trobades sobre **estratègies imprescindibles d'accions educatives per l'abordatge de les anomenades "bandes juvenils"**. La preocupació entre els tècnics sobre l'existència de grups juvenils organitzats violents i les notícies que en els últims mesos han aparegut en diversos mitjans de comunicació són les raons que han portat a obrir aquest espai de debat. El seu objectiu és aconseguir elaborar un discurs compartit i posar en comú les eines que es poden emprar i/o crear per a l'apropament al tema i al seu abordatge. En total s'ha participat de 7 reunions sobre aquest tema i per al proper any s'ha definit un calendari per a aprofundir en ell, en reunions cada tres setmanes des del gener a l'abril.

En relació al treball de prevenció que es duu a terme amb joves, el curs passat va iniciar un projecte de **teatre social** amb la finalitat de treballar sobre el conflicte de manera creativa. Després de diverses reunions amb la cooperativa que portaria el projecte, la Unió Europea va concedir finançament perquè aquest projecte pugui tenir continuïtat durant aquest curs 2010-11. Hi participen uns 20 nois i noies, alguns d'ells de manera intermitent, en sessions de 3 hores un cop a la setmana. S'ha tractat de tenir una coordinació propera a l'equip que realitza el taller de teatre social a fi de detectar possibles conflictes o situacions de risc així com per apropar els enfocaments de les intervencions.

Amb l'objectiu de consolidar el treball iniciat l'any anterior per a apropar el coneixement dels serveis i recursos que els joves tenen a la seva disposició a la ciutat, al mes de maig es va celebrar la **II Mostra d'Entitats del barri de La Florida**, organitzada pel Pla Educatiu d'Entorn i els Serveis Socials. Com l'any anterior, el Servei de Mediació Comunitària hi va ser present donant informació sobre el mateix als, aproximadament, 200 joves que hi van passar.

Amb el **Pla de Desenvolupament Comunitari** aquest any s'ha col·laborat en la iniciativa d'obrir un espai que fomenti la reflexió sobre la realitat multicultural del districte de la Florida – les Planes. S'ha participat activament de les convocatòries de la **Taula multicultural** tot aportant continguts i idees que poden orientar les actuacions que aquesta dugui a terme. Ens els últims mesos

de 2010 s'han iniciat converses amb el PDC per a que les “**Experiències Vitals Compartides**” que es desenvoluparan el 2011 pugui formar part del treball que s'impulsi des de la Taula Multicultural.

En relació al treball amb les entitats del districte val a dir que enguany ha estat força intensiu pels **diàlegs “Experiències Vitals Compartides”**. Aquests diàlegs interculturals i intergeneracionals han estat impulsats pel Servei de Mediació Comunitària conjuntament amb el Pla d'Ocupació d'intermediació social i laboral del Centre de Recursos per l'Ocupació (CRO) de la zona nord i dona resposta als objectius de prevenció del Servei. S'ha treballat la relació amb **17 entitats** dels dos districtes per a preparar els diàlegs veïnals que han girat entorn a la convivència, amb un total de 56 assistents . Els temes proposats per a les dues sessions han estat:

1. Com ens sentim amb la diferencia? : “com ens relacionem en els nostres espais públics?”.
Estereotips, Cultura i Inclusió.
2. Etapes de la vida; què ens separa i què ens apropa? diferències i punts en comú (Conflictes intergeneracionals).

Les entitats que han participat són: Tast d'Oficis - Associació SOMNIS- Esplai la Florida - Siervas de San José- Associació La Llumeneta- Casal de Gent Gran de La Florida -AVV Pubilla- Ass. Coordinadora Entitats andaluses- Vocalia dones AVV La Florida- Esplai Pubilla- Associació Persones d'edat Can Vidalet - Associació Deportiva Balzar.

Es va realitzar una darrera sessió de cloenda, conjuntament amb els districtes II on també es van realitzar les Experiències Vitals Compartides en la que portantveus dels dos districtes van compartir les conclusions que van sortir de les sessions. Aquesta experiència va permetre compartir experiències personals i generar noves sinèrgies entre els participants.

Les línees de treball que s'apunten per al 2011 són de continuïtat respecte al 2010. Continuar amb el treball compartit en els centres educatius, i aproximar-nos a la realitat dels centres concertats. Prosseguir amb la prospecció de grups de joves vinculats a espais de culte, i iniciar el contacte amb líders de grups de joves del districte.

D'altra banda continuar amb la tasca de treball amb les entitats, especialment les associacions veïnals, i aprofundir en les noves metodologies per al tractament de conflictes complexos en l'espai públic.

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE IV

Agent Social	Xarxa/Coordinacions	Difusió /Sensibilització	Formació	Intervenció
AAVV la Florida				
Asociación deportiva Balzar				
Associació Coordinadora Entitats Andalusès				
Associació Llumeneta				
Casal Gent Gran la Florida				
Centre Recursos Ocupacionals				
Escola St. Gervasi				
Esplai la Florida				
Fira jove d'entitats				
Institut Fontserè				

Agent Social	Xarxa/Coordinacions	Difusió /Sensibilització	Formació	Intervenció
Institut Pedraforca				
PAEF				
Pla de Desenvolupament Comunitari				
Pla Educatiu d'Entorn				
Pla Integral la Florida – Pubilla Cases				
Projecte Cicerone				
Regidoria				
Serveis Socials d'Atenció Primària				
Siervas de San José				
Taula Convivència				
Vocalia de Dones de l'AAVV la Florida				

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE V

Agent Social	Xarxa/ Coordinació	Difusió/ Sensibilització	Formació	Intervenció
AAVV Can Serra				
Associació persones d'edat Can Vidalet				
Associació Somnis				
Centre Cultural Alegre				
Centre Educatiu Fax				
Centro Cristiano Casa de Restauración Emanuel				
Escola d'Adults Can Serra				
Esplai Global				
Esplai Pubilla Cases				
Institut Rubió i Ors				
Institut Torres i Bages				
PAEF				
Pla Educatiu d'Entorn				
Pla Integral la Florida – Pubilla Cases				
Projecte Cicerone				
Regidoria				
Serveis Socials d'Atenció Primària				

Districte VI – Barris: Bellvitge i el Gornal

Respecte als barris de Bellvitge i el Gornal, enguany s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Mantenir les relacions i el treball anteriorment realitzat amb els Instituts de la zona.
- ☑ Expandir el contacte amb la resta de centres educatius d'aquests barris.
- ☑ Establir canals de comunicació formals amb la Regidoria respecte la intervenció i la prevenció que es duu a terme al Districte.
- ☑ Aprofundir a través de la tècnica del Pla Urban, el contacte amb el teixit associatiu del barri del Gornal.

Durant el 2010, el treball en el districte VI ha augmentat tant a nivell d'intervenció (major nombre de casos atesos) com en la prevenció (fiançament de les relacions entre el servei i els agents del territori). A grans trets, es pot considerar que ha estat un any on s'han pogut recollir els fruits de la feina regular duta a terme des de l'inici del Servei, que es tradueix en un augment de la legitimació i el reconeixement per part dels centres educatius i les àrees municipals.

A través de les **sessions de reagrupament familiar i arrelament social**⁵, com també de les recentment inaugurades **Taules Territorials de Medi Obert** s'ha regularitzat el contacte amb la **Regidoria del Districte**. Val a dir, que respecte als tràmits administratius de reagrupament i d'arrelament, Bellvitge i el Gornal són una de les zones amb un menor nombre de sol·licituds. Això fa que no sigui necessari convocar reunions mensuals, de manera que es convoquen

⁵ Veure àrea Nova Ciutadania, quadres de les sessions d'arrelament i reagrupació, pàg. 82

segons les necessitats i les possibilitats d'agenda de la coordinadora del Districte.

En referència al tractament dels conflictes a l'espai públic, la configuració urbanística dels dos barris, comptant amb el major nombre d'espais oberts de la ciutat i la verticalitat dels seus edificis, facilitant un major control social, fa que aquestes problemàtiques siguin menors que en la zona nord. Per aquest motiu, la convocatòria de Taula Territorial de Medi Obert també és de menor freqüència que en la resta de districtes: s'ha convocat en dues ocasions.

Durant el tercer trimestre escolar del curs 2009-10, **l'Institut Bellvitge** va contactar amb el servei de mediació per a exposar un conflicte per l'ocupació de les seves instal·lacions i destrossa de material durant un cap de setmana. En aquests fets estaven implicats no només alumnes del propi centre sinó d'altres tres de la zona, fet que motivà la demanda d'intervenció atès que transcendia l'abast del propi institut i donat l'elevat nombre de joves relacionats, una vintena. Treballar en aquesta situació ha estat molt beneficiós per a tots els agents implicats. Ha permès contactar amb centres educatius concertats com **l'Institut Jaume Balmes, el Centre Educatiu Pineda i l'Institut Pare Enric d'Ossó**, els quals s'han mostrat molt participatius en tot el procés. A més a més, en resposta a la perspectiva pedagògica de com havia de ser la resolució del conflicte, les parts van decidir portar a terme **mesures alternatives a la sanció**, concretades en serveis al centre, acordats i desenvolupats pels mateixos joves.

A través de l'assistència amb altres tècnics a espais regulars, entre ells els **Plans Educatius d'Entorn**, les **Taules de Joves coordinades pel Pla URBAN** i les mateixes Taules Territorials, s'ha mantingut contacte amb els **educadors de medi obert**. Segueix sent un repte establir conjuntament amb ells canals de col·laboració, des de rols diferenciats i complementaris.

El barri del Gornal compta amb **Pla Urban** i enguany s'han anat concretant línies de col·laboració amb aquest. Es preveu que de cara el 2011 es pugui dur a terme un espai de diàleg entre l'associació de dones del Gornal i usuàries àrabs del Pla Urban.

Tanmateix, a l'octubre s'ha assistit a una de les **taules de joves** que es coordina des d'aquest pla i on tècnics de diferents serveis que treballen amb aquest grup de població programen i avaluen recursos per al jovent del barri. És un espai on des del servei es poden oferir les activitats de l'eix de prevenció així com intervenció en possibles conflictes dins dels contextos de participació formal juvenil.

D'altra banda, a petició de la persona responsable de l'**Oficina d'Orientació i Inserció Laboral**, al novembre s'ha desenvolupat un taller d'eines per a la gestió dels conflictes aplicada a l'entorn laboral a un itinerari formatiu de cambres d'habitació. La valoració d'aquest per part de les participants, una quinzena ha estat molt satisfactòria i possiblement, de cara al 2011 s'ampliarà l'oferta a altres grups.

A mitjans de març, dins del cicle de xerrades informatives mensuals que ofereix l'**AAVV de Bellvitge**, es va realitzar la "Xerrada sobre resolució de conflictes i gestió a comunitats de veïns" a la qual van assistir uns 200 veïns. Arrel d'aquest acte van sorgir sol·licituds d'intervenció per part de veïns i veïnes del barri tant del Servei de Mediació com el de Suport a les Comunitats.

En els dos instituts públics de la zona, a l'**Institut Bellvitge** 110 alumnes de 3rs i 4rts de l'ESO i a l'**Institut Joan Miró** 50 alumnes de 3r han participat en tallers per a la gestió pacífica dels conflictes i sessions per als equips de mediació interna. Ambdós casos amb molt bona resposta. També des d'aquests centres s'ha demanat la **intervenció** en conflictes entre joves amb molts bons resultats. Com a novetat, s'ha assistit a una **comissió sòcioeducativa** de l'Institut Bellvitge per a exposar que s'estava treballant en un conflicte amb alumnes d'aquell centre. És aquest un nou espai de coordinació entre professionals que atenen als alumnes des de rols diferents però amb un objectiu comú: la millora de la convivència al centre. Es preveu assistir-hi només quan s'estigui treballant en casos concrets.

Per al col·lectiu de persones adultes s'han realitzat dues accions formatives: Una sessió a l'octubre a l'**Institut Jaume Balmes** a través del **Programa**

d'Atenció Educativa a les Famílies on es va treballar com millorar la comunicació entre pares i mares i fills. L'altra, un taller al novembre per alumnes de primer Grau d'Educació Secundària del **Centre de Formació d'Adults (CFA) El Gornal** per a la resolució alternativa de conflictes. En el primer cas, no hi ha possibilitat de continuar atès que el programa ja ha finalitzat. En canvi, és possible que en el 2011 el CFA sol·liciti noves formacions per als seus usuaris.

La participació del servei de mediació al **Pla Educatiu d'Entorn** com a espai relacional i emergent de possibles col·laboracions és molt important. Es visibilitza en aquest els recursos humans i part dels materials que es destinen en **el Gornal** per als infants i joves en els seus contextos educatius formals. L'altre col·lectiu destinatari són els pares i mares per incentivar la seva participació en l'educació dels seus fills. I és en aquest context que pel 2011 hi ha l'encàrrec de realitzar un taller sobre "Els conflictes inevitables entre adults i adolescents" dins del Projecte **Escola de Pares Bellvitge - el Gornal**.

Al 2011 es preveu continuar en les mateixes línies de treball que l'anterior, reforçant les relacions establertes i propiciant-ne de noves. Amb els centres educatius, amb els quals ja es dona una col·laboració regular i normalitzada en les intervencions dels conflictes, es podria aprofundir a nivell preventiu i comunitari proposant accions en el marc dels **Projectes Aprentatge i Servei**. Aquest programa liderat per l'**Àrea d'Educació**, posa l'accent en accions que es realitzen fora del centre, en el context de ciutat i que reverteixen en la comunitat educativa. Concretament, en la **formació dels responsables dels equips de mediació interns** i acostant-los l'experiència comunitària **realitzant visites** a les oficines del servei de mediació. Un altra proposta seria propiciar l'encontre entre **alumnes i comunitats de fe**, entesos aquests darrers com a espais de cohesió social, i retornar-ho a la resta de l'institut. Són aquestes dues propostes que caldrà anar dissenyant i realitzant amb la participació de tots els agents implicats.

Per a l'any vinent, s'obre la possibilitat de nous encàrrecs formatius amb grups de l'Oficina d'Orientació i Inserció Laboral que permetrà fer extensibles les

eines per a la gestió pacífica dels conflictes a altra població del Districte. A nivell de potenciació del teixit associatiu s'està estudiant adaptar el projecte **Experiències Vitals Compartides**⁶ i fer-ne una proposta que treballi per acostar el **Grup de Dones del Gornal** i les usuàries àrabs de l'Oficina d'Orientació.

⁶ Veure annex 1 Experiències vitals compartides, pàg. 139

QUADRE RESUM RELACIONS DEL DISTRICTE VI

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització	Formació	Intervenció
AAVV Bellvitge				
Centre Educatiu Pineda				
Centre Formació a Adults el Gornal				
Institut Bellvitge				
Institut Jaume Balmes				
Institut Joan Miró				
Institut Pare Enric d'Ossó				
Oficina d'Orientació i Inserció Laboral				
PAEF				
Pla Educatiu d'Entorn				
Pla Urban				
Regidoria				

TREBALL PER ÀMBITS

Educació

Durant l'any 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Afavorir relacions que promoguin la cultura de la mediació en els centres educatius.
- ☑ Realitzar accions per visualitzar el Servei de Mediació Comunitària a l'Àrea d'Educació.

El treball conjunt del Servei de Mediació Comunitària amb els centres d'educació secundària de la ciutat és, en gairebé tots ells, una realitat. Cal destacar de manera especial les complicitats aconseguides al llarg d'aquest any als instituts del Districte de Bellvitge – Gornal.

Pel que fa a la visibilitat del Servei de Mediació a l'Àrea d'Educació, aquesta ha estat possible donada la disponibilitat que el Servei ha mostrat en aquelles demandes fetes per l'Àrea. Puntualment s'han mantingut coordinacions que han permès la coordinació i la bona entesa. En aquest sentit, cal destacar la forma com s'han resolt les dificultats amb la implantació del Projecte Pilot d'Expulsats. Després del curs 2009-10, que va posar en evidència que aquest projecte duplicava algunes de les intervencions del Servei de Mediació, a inicis del present curs 2010-11 ja s'han posat les bases per a que això no es repeteixi sinó que tots dos projectes siguin complementaris. Per a això, s'han definit els criteris que motivaran la intervenció del nou projecte dirigit a alumnes expulsats i s'ha dissenyat un protocol que estableix els moments del treball de cada servei.

Al llarg d'aquest any, destaca la celebració de les reunions que han tingut com a resultat el **Projecte Educatiu de Ciutat**. El Servei de Mediació ha participat en dos dels espais de debat i reflexió oberts: en l'eix sobre acollida i cohesió social i en l'eix sobre espai públic. El primer, amb la participació d'unes 30 persones provinents de diferents àrees municipals i diverses entitats de la

ciutat, ha servit per posar en evidència la necessitat d'un pla d'acollida municipal dirigit als nous ciutadans i ciutadanes (en especial als joves). Pel que fa a l'eix sobre Espai Públic han assistit unes 35 persones i ha tractat el tema de fer que l'espai públic sigui un espai educatiu, on destaquen la convivència i la comunicació entre les persones i fer compatibles amb els diferents usos que en volen fer els infants, els joves els adults i la gent gran.

D'altra banda, per al curs 2010-11 s'han començat a dissenyar algunes iniciatives, dintre del **Projecte d'Aprenentatge Servei (APS)**. La primera d'elles tracta de fer la formació d'alguns alumnes com a mediadors per a que, posteriorment, puguin participar com a tals en alguns dels conflictes abordats des del Servei municipal de Mediació Comunitària. El centre que hi participarà és l'institut Bellvitge. Una altra iniciativa que té com a marc l'APS tracta que els alumnes de l'assignatura de religió de l'institut Joan Miró puguin visitar alguns espais de culte per a conèixer la diversitat religiosa present a la ciutat i després transmetre la vivència a la resta del centre.

Per motius aliens al Servei de Mediació Comunitària, no ha estat possible organitzar un acte amb els mediadors que formen part dels serveis de mediació interns dels instituts públics de L'Hospitalet. Caldrà esperar a l'any vinent per poder engegar aquest projecte que tenia com a finalitat donar una empenta als serveis de mediació escolar i fer un reconeixement públic als seus membres.

Per altra banda, s'han dut a terme diverses **formacions** amb la finalitat de capacitar tant als joves com a les seves famílies en les habilitats per a la resolució positiva dels conflictes. Enguany s'ha format a **335 alumnes i 84 pares i mares** en els següents centres educatius:

- Institut Mercè Rodoreda
- Institut Pedraforca
- Institut Rubió i Ors
- Institut Torres i Bages
- Institut Joan Miró
- Institut Bellvitge

- Escola Milagros Consarnau
- Centre Educatiu Fax
- Centre d'Estudis Jaume Balmes

D'altra banda s'han reprès les **accions de difusió** en diversos centres escolars. En alguns d'ells ja s'havien fet amb anterioritat però s'han aprofitat canvis en els equips directius per fer nous intents d'impulsar la col·laboració amb el Servei. Els centres on s'ha fet difusió en el 2010 són:

- Institut Llobregat
- Institut Margarida Xirgu
- Institut Eugeni d'Ors
- Institut Sta. Eulàlia
- Institut Bisbe Berenguer
- Institut Apel·les Mestres
- Institut Pedraforca (AMPA i nous tutors)
- Escola Pompeu Fabra (AMPA)
- Escola La Carpa
- Escola La Marina
- Centre Educatiu Fax
- Centre Educatiu Alegre
- Col·legi Sta. Marta

Cal assenyalar, d'altra banda, la participació del Servei en les **comissions socials** d'aquells centres que ens deriven conflictes, per rebre o fer devolució del resultat dels processos de mediació:

- Institut Pedraforca
- Institut Fontserè
- Institut Torres i Bages
- Institut Rubió i Ors
- Institut Bellvitge

Enguany s'ha continuat amb la participació i coordinació amb els **Plans Educatius d'Entorn** dels territoris sent aquesta molt profitosa. Entre els resultats, es valora que han permès conèixer i mantenir la relació amb altres agents del territori facilitant el treball en xarxa.

Per a l'any 2011 les línies de treball en aquesta àrea aniran dirigides a consolidar la relació amb l'Àrea, dur a terme els plans dissenyats en el marc dels Projectes d'aprenentatge i Servei; així com mantenir els projectes de treball conjunt amb els centres escolars.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA D'EDUCACIÓ

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització
Àrea d'Educació		
Grup Motor		
Projecte d'Acompanyament a les Expulsions		
Projecte educatiu de Ciutat - Cohesió Social		
Projecte educatiu de Ciutat - Espai Públic		

Joventut

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Mantenir una coordinació periòdica amb l'àrea de Joventut per continuar la col·laboració i avaluació de les accions realitzades conjuntament.
- ☑ Coordinar la tasca del Servei de Mediació amb les tècniques del Pla d'Acció Comunitària (PAC) tot compartint la informació respecte a les accions formatives dutes a terme als Instituts.
- ☑ Dur a terme formacions en cultura de pau a joves i tècnics a partir dels Flash Formatius, Blocs d'aprenentatge i altres formats tot adaptant-se a les necessitats del destinatari.
- ☑ Apropar el Servei de Mediació als joves i als grups que es senti part d'un conflicte o que algú altre (agents, veïns, serveis,...) així ho consideri.
- ☑ Tenir presència en els barris de la ciutat, xarxes i entitats que tinguin al jovent com a població diana per tal de centralitzar demandes relacionades amb mediació.
- ☑ Continuar la col·laboració amb l'Àrea de Promoció Econòmica des de la vessant d'intervenció i prevenció amb formacions de tècnics i usuaris i la creació de nous projectes.
- ☑ Participar en dispositius que abordin els conflictes on estan implicats els joves de manera integral, tot aportant les eines de la mediació.

L'any 2010 ha estat marcat per la consolidació de l'àmbit de Joventut dins del Servei de Mediació. Tot i que les màximes accions han estat fruit de la relació amb Joventut, també cal destacar les que s'han impulsat gràcies a la col·laboració amb l'àrea de Promoció Econòmica així com d'altres entitats que tenen contacte directe amb el jovent. Tenir presència en les diferents àrees de l'Ajuntament, barris i xarxes facilita la difusió de la cultura de pau entre els joves i genera en els agents socials que els atenen discursos compartits cap a l'abordatge positiu dels conflictes.

Pel que respecte a l'Àrea de Joventut, la col·laboració més estreta s'ha mantingut amb l'**Oficina d'Emancipació Juvenil Casa dels Cargols**. Aquesta, situada a la Casa dels Cargols, té com a objectiu informar, orientar i formar als joves de la ciutat. Concretament, els eixos d'atenció són habitatge, sociolaboral, formació i mobilitat internacional. Cal recordar la creació, l'any passat, de l'eix d'atenció "**Creixement personal, professional i social**" on se li dóna espai a les accions i continguts del Servei de Mediació ja que es comparteixen els mateixos objectius i enfocaments. Aquest fet és resultat de la consolidació de la col·laboració d'ambdós serveis.

La incorporació de les **tècniques del Pla d'acció comunitària (PAC)** a la Casa dels Cargols a finals de l'any 2009, ha estat essencial per a la difusió del Servei de Mediació. Aquestes tenen com a objectiu principal crear una xarxa de recursos i eines per al jovent de 12 a 18 anys de la ciutat, per tal de donar resposta a les necessitats que presentin en el desenvolupament del seu projecte. Per la relació que tenen amb un nombrós grup d'alumnes i professors dels instituts així com amb el teixit associatiu es converteixen en una figura important a la ciutat.

Aquest any, degut a les accions sorgides als diferents barris, s'ha vist la necessitat de tenir un contacte més directe entre els mediadors referents de cada districte i les PAC, per a tal efecte, es va convocar una reunió en la qual es va fer la presentació de tots els membres dels dos equips, fet que va propiciar les coordinacions posteriors tot assumint un mateix punt de vista davant les diferents problemàtiques de la ciutat i el seu abordatge positiu.

Aquestes coordinacions s'han materialitzat en diferents **presentacions del Servei de Mediació per part de les PAC als instituts** on fins ara no hi havia massa relació o aquesta es pot optimitzar. Així al barri de Sanfeliu es va facilitar el contacte amb l'Institut Apel·les Mestres, a Collblanc-La Torrassa, als instituts Eugeni d'Ors i Margarida Xirgu i a Santa Eulàlia, als instituts Bisbe Berenguer i Sta Eulàlia. En alguns d'aquests centres es va aprofitar per donar a conèixer alguns dels Serveis municipals a disposició de la comunitat educativa tot remarcant el caràcter comunitari.

Arrel d'aquestes primeres accions, han sorgit noves relacions amb alguns dels centres que han permès iniciar alguns projectes compartits amb aquests, i que inclouen intervencions en conflictes i accions de formació i sensibilització. A més, les tècniques de joventut han continuat oferint el **Catàleg de Flashos Formatiu** a tots els centres educatius de secundària de la ciutat. Cal dir, però, que aquest any les demandes realitzades pel catàleg de Flash Formatiu han estat molt menys nombroses que l'any anterior. Això ha estat així perquè amb la majoria de Centres ja hi ha una relació consolidada fet que facilita que ja s'estigui treballant en projectes compartits dels quals es deriven accions formatives que ens demanen directament. Tot i així, cal reconèixer la utilitat del catàleg en quant a la difusió del Servei.

A més del Catàleg de Flash Formatiu destinat als instituts, Joventut realitza una programació estable de Flash Formatius- xerrades i tallers- sobre diferents temàtiques que giren entorn el concepte d'emancipació. En aquest sentit i per tal d'arribar a atendre les necessitats formatives dels joves no necessàriament relacionats amb els circuits acadèmics formals, el Servei de Mediació Comunitària, continua amb l'ofertament de tallers de cultura de pau.

D'aquesta manera, aquest any s'han programat tres **Flashos Formatius** amb diferents destinataris relacionats amb el jovent. Així al febrer es va realitzar **"Fa 20 anys jo també tenia 20 anys"** on van assistir tècnics que van poder reflexionar sobre les necessitats dels joves tot facilitant tenir una actitud més oberta i desenvolupar l'empatia vers aquest. L'adquisició d'eines per disminuir l'escalada del conflicte amb els seus usuaris va ser l'aprenentatge més valorat.

Al maig, es va portar a terme el Flash **"Comunicació assertiva: Passo dels mals rotllos"** on els joves assistents van apropar-se a maneres de comunicar-se i relacionar-se que afavoreixen la bona convivència. Ser conscient de la seva comunicació i adquirir habilitats assertives per tal de poder gestionar els conflictes propis va propiciar que la valoració fos molt positiva per part dels assistents tot mostrant la necessitat de fer una nova trobada en un futur.

A l'últim trimestre es va pensar en realitzar una sessió amb pares i mares per tal de donar eines sobre l'abordatge del conflicte amb la finalitat de poder aplicar-ho amb els seus fills. El seu títol va ser **“Pares i mares: Com vivim el conflicte?”**. Finalment aquest no es va poder celebrar per la manca de contacte amb aquesta població que va dificultar la seva difusió. Tot i així, seria interessant poder tornar a oferir-lo en el moment en el que la relació amb aquest perfil d'usuaris estigués més desenvolupada.

El treball de creació de xarxa portat a terme per les PAC al territori ha donat com a fruit la derivació al Servei de Mediació de dos **Blocs d'aprenentatge**. Aquest tenen com objectiu facilitar un punt de trobada i d'intercanvi de coneixement i reflexió dins de les entitats tan entre els usuaris com entre els professionals que hi participen. El primer d'ells ho va demanar **Ítaca**, una entitat juvenil amb molta tradició en el barri de Collblanc. Es van realitzar tres sessions sota el títol **“Parlem dels conflictes a l'espai públic”** on a partir de noves metodologies com el teatre social es van procurar espais on els joves van reflexionar sobre el seu barri i les possibilitats per a conviure de manera harmoniosa. El resultat va ser positiu en quant a l'alt grau de participació. Es va valorar convenient la possibilitat d'oferir a aquest grup la participació en el projecte **“Experiències Vitals Compartides”**⁷.

El segon Flash Formatiu proposat va partir del **Centre d'Atenció de Salut Mental (CASM) Benito Meni** situat a Santa Eulàlia. En aquest moment queda pendent la concreció de les accions a realitzar pel proper any.

Destacar durant aquest any la participació del Servei de Mediació en les **“3eres Jornades Formatives per a Consellers Escolars”**. Va ser molt interessant poder treballar amb els 70 assistents, alumnes consellers i mediadors escolars així com amb professors. La dinàmica va consistir en reflexionar per grups davant dues preguntes sobre la convivència als centres escolars per a després posar-les en comú. La primera pregunta **“Què puc fer per a prevenir i resoldre els meus conflictes a l'escola?”** va fer referència a la responsabilització individual en la convivència. Tenir present que aquesta és cosa de tots i

⁷ Veure annex 1 Experiències vitals compartides, pàg. 139

reconèixer la pròpia responsabilitat en els conflictes pot facilitar la resolució dels problemes. La segona, “Com podem millorar la convivència dins de l’escola (mecanismes, recursos, idees,...)?” permet repensar la manera de conviure al centre.

Cal destacar que les propostes van ser a més de nombroses, molt vàlides i creatives, especialment en la segona pregunta on s’apostà per treballar la comunicació, el coneixement de l’altre, la interrelació, l’acollida, la participació i el respecte.

De les Jornades es va desprendre que sembla que tant alumnes com professors, estan en la mateixa línia apostant per un model cooperatiu en el que, a partir del diàleg, s’exposin els interessos dels diferents representants de l’àmbit educatiu. Aquest fet pot permetre resoldre conflictes i prendre decisions a partir del reconeixement de totes les parts implicades. D’aquí es pot extreure, que actuar sota aquests paràmetres influeix en el sentiment de pertinença al centre i en una implicació individual cap a la bona convivència a l’institut.

Davant la bona feina realitzada a la Jornada, en la devolució posterior dels resultats als centres, se’ls convidà a continuar impulsant la convivència a l’institut en les classes de tutories, en comissions específiques o en qualsevol altre format davant el convenciment que donar-li forma a alguna de les idees sorgides segur que pot ser gratificant i útil per a tota la comunitat educativa.

Tal i com s’ha fet menció més a dalt, l’any 2010 el Servei de Mediació va assumir juntament amb el Centre de Recursos Ocupacionals (C.R.O) de la zona nord la realització del projecte “**Experiències vitals compartides**”⁸ on veïns, entitats i agents socials van reflexionar entorn a la convivència a l’espai públic del seu barri. L’acollida per part de la ciutadania en general va ser molt bona. Per aquest motiu, de cara a l’any vinent, es tornarà a fer una nova edició on s’inclogui al jovent, part important en la configuració del barri.

Amb aquesta finalitat, a finals del 2010, es demana a l’Àrea de Joventut per tal que convoqui a les **entitats juvenils de Collblanc- La Torrassa** i poder fer la

⁸ Veure annex 1 Experiències vitals compartides, pàg. 139

presentació del projecte. Comptar amb la seva capacitat de convocatòria degut al coneixement exhaustiu d'aquestes facilita enormement la difusió. Aquest primer contacte ha estat d'utilitat al Servei de Mediació perquè ha permès tenir major coneixement i complicitat amb les entitats juvenils del barri. Seria interessant plantejar quin pot ser el paper de Joventut en el desenvolupament d'aquest projecte en el proper any.

Respecte a la col·laboració amb altres Àrees, aquest any hem de destacar la mantinguda amb Promoció Econòmica, especialment amb els destinataris més joves. Així, es va continuar, amb dues sessions més, amb el grup de treball de nois d'entre 18 i 25 anys procedents del **projecte Bellví**⁹. Fruit del treball conjunt amb Promoció Econòmica i Joventut, es va convidar a 8 nois a la Casa dels Cargols per debatre sobre les diferents maneres d'abordar situacions conflictives, així com aprofundir en els sentiments i emocions que es generen i en la responsabilització de cadascú en la generació de violència en el seu entorn. Es valora com a positiva l'acció realitzada ja que va permetre la reflexió conjunta sobre un tema que els inquietava així com l'apropament del jovent a diferents serveis de la ciutat.

La col·laboració amb Promoció Econòmica ha permès aquest any continuar amb accions de sensibilització amb diversos col·lectius. Així, cal destacar la demanda per part dels 13 **educadors de la casa d'oficis de La Vanguard** de rebre formacions en eines i habilitats per tal de gestionar els diferents conflictes que es poden donar en el centre. Des del Servei es considera essencial arribar a tots els agents relacionats amb el jovent i aquests professionals tenen una gran importància pel tipus de col·lectiu amb el que treballen. Finalment, es van impartir 10 hores partint de les seves necessitats i del seu dia a dia tot analitzant i proposant maneres de fer que desescalin els conflictes o contribueixin a gestionar-los adequadament. L'enfocament de les sessions va anar dirigit a fer aflorar les potencialitats i coneixements davant el tema i reviure els conflictes per a aportar noves eines a partir del teatre social. La valoració per part del destinataris va ser molt positiva.

⁹ Projecte Bellví: veure Memòria 2009

D'altra banda s'han impartit sessions sobre gestió positiva dels conflictes a grups que estaven cursant diferents especialitats a la seu del Centre Municipal de Formació i Orientació en el Treball (**CEMFO**) de Promoció Econòmica. Així s'ha fet formacions a **30 dones qualificades dins del projecte Dodeq** i a **18 treballadors familiars**. La valoració general de tots ells ha estat molt positiva ja que destaquen l'aplicabilitat directa tant a la seva vida professional com personal.

En l'any 2010 ha estat notable l'esforç invertit en les coordinacions amb diferents àrees i projectes adreçats a joves, així com la participació en dispositius que aborden els seus conflictes de manera integral. Per aquest motiu, s'ha assistit periòdicament a les reunions convocades pel **Pla Integral la Florida - Pubilla Cases** en les que s'ha treballat especialment per la creació d'un **espai de teatre social** a partir del qual poder abordar les situacions conflictives que més preocupen al jovent d'aquests barris. Cal destacar que l'Àrea de Joventut, la referent del Pla Integral i el Servei de Mediació van configurar el grup motor d'aquest projecte.

Al barri de **Collblanc - la Torrassa**, també s'ha participat de la recent creació de la **Taula tècnica de joves** on es diagnostiquen les necessitats del jovent al barri i es dissenyen possibles accions i projectes que els donin sortida. Assistir a aquests espais compartits, ha potenciat la coneixença entre els agents que hi participen, ha facilitat el flux d'informació i, en definitiva, ha dotat de força el treball en xarxa.

Una altra línia en la que es treballa des d'aquesta àrea es la d'apropar el Servei de Mediació al grup de joves i als grups que es sentin part d'un conflicte o que algú altre així ho consideri.

D'aquesta manera, s'està fent una aproximació al **col·lectiu dominicà del barri Collblanc - la Torrassa** ja que es té constància que el seu ús de l'espai públic pot generar conflictes. Això pot possibilitar el treball preventiu de recollida de les seves necessitats i compromisos. Actualment, s'han fet algunes

propostes que no han tingut un seguiment continuat per part del jovent, tot i que la relació amb els líders adults és molt bona.

En aquesta línia, s'han iniciat processos de mediació amb joves al carrer del barri Collblanc - la Torrassa que sota la percepció dels veïns, consideren que fan xivarri en horari nocturn. Això els ha permès el coneixement del nostre Servei com a manera de resoldre els seus conflictes de manera positiva.

Amb aquesta finalitat, alguns joves, s'han adreçat per demanda pròpia al Servei per tal de gestionar els seus conflictes a l'espai públic. La implicació de la Regidoria del districte i d'altres agents és fonamental per a gestionar aquestes situacions.

Tot i tenir com a objectiu la creació d'espais d'assessorament i formacions en els àmbits concrets que ofereix l'Oficina d'emancipació juvenil, aquest any no s'han dedicat els suficients esforços per concretar el projecte perquè no s'ha considerat prioritari. Caldria repensar, de cara a l'any vinent, la utilitat de realitzar-ho així com les estratègies per a portar-ho a terme.

En el treball de cara al 2011 hi ha un gran interès en seguir realitzant tant els **Flashos Formatius** com els **Blocs d'aprenentatge**, a més de les diferents possibilitats que puguin sorgir. Repensar el paper de l'Àrea de Joventut en el projecte "Experiències Vitals Compartides" d'enguany pot afavorir la participació de més joves.

Un altre repte serà continuar amb la col·laboració del Servei de Mediació amb l'Àrea de **Promoció Econòmica**, materialitzant-se en diferents projectes i formacions. Interessant serà ampliar la relació amb el Centre de Recursos Ocupacionals de la zona nord per tal de realitzar sessions de sensibilització així com compartir el projecte "Experiències Vitals Compartides". Continuar amb la formació dels seus docents i tècnics serà una de les propostes a plantejar.

Ampliar i consolidar el camp d'actuació mitjançant les **coordinacions amb altres agents i serveis** es fa essencial de cara l'any vinent. La participació en els diferents dispositius serà la clau. Arribar al màxim de població jove es

converteix en un objectiu important, especialment amb aquells que han tingut dificultats en la seva escolarització i posterior inserció laboral. i

Tenir presència en els **barris**, conèixer les seves **entitats juvenils** i participar creant xarxa, ampliarà la presència del Servei de Mediació a la ciutat. De nou, el projecte “Experiències Vitals Compartides” ho podrà facilitar. A més, aquesta relació propiciarà la centralització de les demandes relacionades amb la mediació.

De cara a l’any vinent, continuant amb la idea d’arribar a la totalitat del jovent de la ciutat i a la seva diversitat es veu essencial realitzar un projecte amb el **joves reagrupats i les seves famílies** per tal de preparar la seva arribada i acompanyar a ambdós en el seu procés. Aquest projecte, realitzat a partir de les necessitats detectades en aquest col·lectiu pel Servei de Mediació, dependrà de l’Àrea de Nova Ciutadania.

L’any 2011 serà important en el desenvolupament i implementació de metodologies per tal de gestionar els conflictes en **l’espai públic** on el joves poden estar implicats. El plantejament d’un abordatge integral d’aquestes situacions problemàtiques serà prioritari, contribuint en la consolidació de les Taules Territorials de Medi Obert.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA JOVENTUT

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Formació
Àrea Joventut		
Flashos Formatius		
Grups de joves		

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Millorar, ampliar i enfortir les relacions amb els diferents tècnics que estan implicats a l'àmbit sanitari i que participen a les Reunions Tècniques de Salut, a fi de potenciar la participació del servei de mediació en els àmbits de sanitat de L'Hospitalet.
- ☑ Posar en contacte a les treballadores socials de les Àrees Bàsiques de Salut (ABS) de la ciutat amb els referents de barri del servei.

Enguany s'ha continuat participant de les reunions Tècniques de Salut, la qual cosa ens ha permès conèixer els/les **treballadors/res socials dels ABS**, tècnics que tenen un contacte directe amb usuaris que a més de tenir problemes de salut, poden necessitar altres tipus d'ajuda o orientació per resoldre els seus problemes. Per aquesta raó es va valorar que pot ser d'utilitat per als dos serveis establir una relació que permeti realitzar derivacions en els dos sentits.

Amb aquesta finalitat es va mantenir una reunió amb tots els treballadors socials dels ciutat, a fi de presentar el servei i establir un primer contacte. En aquesta reunió es va acordar posar en contacte els referents de barri de mediació amb el corresponent treballador social de l'ABS del seu barri de referència. Segons aquest plantejament s'han mantingut 8 reunions amb les treballadores socials dels ABS de:

- Florida Sud
- Sta Eulàlia Sud
- Sta Eulàlia Nord
- Pubilla Cases
- Bellvitge

- El Gornal
- Can Serra
- Sant Josep
- Centre i Sanfeliu

En general el resultat ha estat positiu, s'han acordat algunes pautes de derivació però falta concretar alguns temes. De moment s'ha rebut una derivació d'un conflicte. També aquest any estava previst contactar amb els agents de salut de la ciutat. Al mes d'abril realitzem una reunió amb una de les agents de salut de l'ajuntament, però no es van trobar possibilitats de col·laboració, donats els diferents encàrrecs.

Pel 2011 hi ha previst realitzar una altra reunió amb les treballadores socials per tractar d'unificar o determinar un protocol de derivació. D'altra banda està previst el contacte amb el **Centre de Salut Mental Benito Menni** de Santa Eulàlia, per presentar-los els servei i explorar possibilitats de col·laboració.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA SALUT

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització
ABS Florida Sud		
ABS Santa Eulàlia Sud		
ABS Pubilla Cases		
ABS Bellvitge – el Gornal		
ABS Santa Eulàlia Nord		
ABS Can Serra		
ABS Sant Josep		
ABS Centre – Sanfeliu		
ABS Florida Nord		
ABS Torrassa		
ABS Collblanc		
Agent de Salut		

Difusió

Per al 2009 es van establir, respecte aquesta àrea dos objectius que encara no s'han pogut resoldre. Un d'aquests, el donar cobertura comunicativa a la Jornada de la Convivència, que per raons econòmiques es realitzarà al 2011 reformulada com a Jornada de Còmplices amb la Mediació. I d'altra banda, la renovació del tríptic del servei de mediació, a causa de no tenir encara una imatge adequada per a dit material. Caldrà l'any vinent seguir treballant per assolir-ho.

Atès que la memòria del servei del 2009 és esmentada al Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya, es va creure convenient penjar-la a la xarxa per a poder ser consultada. Això, fruit de la col·laboració amb la Unitat de Tecnologies de la Informació i Comunicació, ha permès posar a disposició tant de la ciutadania en general com de professionals un document que permet explicar de forma entenedora i transparent les accions realitzades i les finalitats perseguides pel servei.

En un altre ordre de coses, la tasca del servei ha tingut projecció en mitjans com la ràdio, a finals de març al programa *Extraradi* de COMRàdio i a la televisió local a principis de febrer en el marc de les jornades de Consellers Escolars.

Les gestions que es realitzen des d'aquesta àrea del servei responen a necessitats concretes i puntuals del mateix. Aquest fet dificulta marcar objectius a priori, comptar amb una previsió de recursos destinada a difusió i mantenir canals de col·laboració regulars amb altres àrees. La interacció d'aquests fets dificulten la consecució de les fites proposades. Cal però, seguir treballant per a difondre no només la tasca desenvolupada sinó l'aposta municipal que es fa de la resolució pacífica de conflictes. Informar i sensibilitzar facilitarà un ús més extensiu i normalitzat de les eines de gestió alternativa de conflictes.

Els objectius assolits durant el 2010 són:

- ☑ Portar a terme l'establiment del projecte d'acolliment, suport i noves intervencions en l'àmbit del reagrupament familiar i arrelament social.
- ☑ Treballar per la construcció de relacions entres les entitats i col·lectius presents a la ciutat.
- ☑ Afavorir el coneixement i el treball conjunt entre entitats de diferents col·lectius als barris.

Durant el 2010 s'ha vist la necessitat de dissenyar nous projectes i de millorar els ja existents per tal que responguin a les necessitats detectades per part de l'equip de mediació. S'han implementat algunes millores i s'han incorporat nous professionals als projectes:

- **Arrelament social:** Accions d'informació, orientació i assessorament.
- **Reagrupament familiar:** Accions d'informació, orientació i acompanyament.
- **Suport a entitats de nouvinguts:** Assessorament i orientació per a les associacions sense ànim de lucre de nouvinguts.
- **Locals d'oci:** Accions per a promoure la convivència amb els locals d'oci.

Durant aquest any s'ha continuat portant a terme les **sessions d'acollida a persones que fan tràmits de reagrupació familiar**, acció que es va iniciar en el 2009. D'altra banda, en el 2010 s'han iniciat les sessions d'acollida a persones que fan tràmits d'**arrelament**.

Es va detectar que la població nouvinguda, tot i que sovint ja fa temps que viuen a la ciutat, necessiten obtenir informació dels principals recursos al seu

abast. Davant aquest fet es va prioritzar la realització de sessions per donar rellevància a aquelles informacions i recursos que poden ser necessaris en el moment del reagrupament familiar i de fer els tràmits per obtenir l'arrelament social.

Les sessions, de caràcter mensual, es celebren a les regidories amb l'assistència dels coordinadors de districte, tècnics de l'equip de Mediació com a dinamitzadors d'aquests espais i, quan les seves agendes ho permeten, els Regidors respectius.

L'experiència està sent valorada com a molt positiva, ja que tant els participants com el Regidor de districte assenyalen aquestes sessions com una eina molt útil a fi de contactar amb els nous ciutadans, donar a conèixer les Regidories i obrir l'ús de les institucions a tots els nous ciutadans.

Enguany, també s'han posat en marxa les sessions d'arrelament amb l'objectiu de donar a conèixer i posar a disposició dels nous arribats les eines per aconseguir un arrelament al territori i a la societat d'acollida. Amb aquesta acció es porta a terme una promoció de l'autonomia personal dels participants tot impulsant que puguin desenvolupar-se lliurement en la xarxa social i crear el sentiment de pertinença ciutadana entre les persones que arriben a L'Hospitalet.

Perseguim amb aquests nous projectes prevenir les possibles problemàtiques relacionals i d'integració en el municipi durant el procés de reagrupament i arrelament, així com orientar envers normes de convivència, activitats comunes, costums locals, i l'ús dels espais públics i d'oci.

DISTRICTE	Nombre Sessions	Nombre Assistents	Convocats Arrelament	Convocats Reagrupament	Total Convocats
CENTRE	10	121	54	108	162
COLLBLANC/LA TORRASSA	15	402	158	279	437
STA EULALIA	11	163	59	108	167
FLORIDA / PUBILA	14	393	252	519	771
BELLVITGE	2	14	14	15	29
TOTALS	52	1093	537	1029	1566

MES	Convocats Reagrupament	Convocats Arrelament
Gener	99	
Febrer	99	
Març	109	170
Abril	89	
Maig	114	41
Juny	92	
Juliol	106	81
Agost		
Setembre	85	34
Octubre	102	44
Novembre	84	110
Desembre	50	57
TOTAL	1029	537

Respecte a les sessions d'arrelament es van iniciar al mes de març s'han convocat 537 usuaris que han estat positius i de reagrupament familiar s'han convocat 1029 sol·licitants . S'han ates un total de 1566 expedients dels quals 1093 dels sol·licitants han estat orientats personalment en aquestes sessions d'arrelament i reagrupament.

Els altres dos projectes posats en marxa enguany i coordinats des de l'Àrea de Nova Ciutadania han estat el projecte de **suport a les entitats de nouvinguts** i el projecte de **prospecció de locals comercials i d'oci** i la seva vinculació a les associacions de comerciants ja existents, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona i la fundació Acsar sota la denominació "**Projecte Xarxa Local de dinamitzadors d'Entitats**". Aquests projectes persegueixen la millora de la convivència entre ciutadans i locals d'oci de L'Hospitalet així com enfortir el potencial econòmic i comercial dels barris de la ciutat.

Enguany s'ha tornat a celebrar durant el mes d'abril la **Fira Llatina** "Vive latinoamerica" 2010. S'ha pogut comptar amb la participació de 7 associacions que treballen al municipi per afavorir la integració de les persones nouvingudes i la convivència a la ciutat. Com cada any les entitats participants han pogut presentar les seves activitats i objectius als assistents a la fira. D'altra banda el fet de compartir un mateix estand permet interactuar a les entitats i plantejar possibles col·laboracions. Les entitats participants han estat:

- Asociación de dominicanos de Catalunya
- Asociación deportiva Balzar
- Asociación de boliviana de cruceños en Catalunya
- Comunidad de profesionales en el extranjero Bolivia- España- Catalunya
- Asociación de paraguayos y amigos de Paraguay.
- Asociación de ecuatorianos de l'Hospitalet
- Asociación Promotora Nuevo Perú

D'altra banda els projectes que s'han dissenyat per iniciar-los en el 2011 i que persegueixen la recepció, acollida i integració de la població nouvinguda són:

- “Primera acollida”
- “Acompanyament a persones reagrupades i les seves famílies”
- “Projecte per l’arrelament social: Accions de acollida, formació, assessorament i derivació”
- “Diàlegs Veïnals”, com a continuïtat i ampliació de l’experiència “Experiències Vitals Compartides” ja impulsat pels tècnics de mediació.
- “Dinamització d’espais públics”.

L’objectiu és potenciar la participació de la societat en general en el diàleg intercultural i crear un nou escenari de convivència amb la implicació de tota la ciutadania.

Cossos de Seguretat i Oficina de Gestió d'Incidències (OGI)

Els objectius assolits durant el 2010 són:

- ☑ Enfortir els espais de coordinació tant amb l'OGI com amb els Mossos d'Esquadra.
- ☑ Propiciar la creació d'espais per a l'anàlisi dels conflictes i el disseny d'estratègies conjuntes pel seu abordatge amb els agents que treballen la gestió de la convivència.
- ☑ Promoure la formació en gestió positiva de conflictes als agents que treballen per la gestió de la convivència.

Durant aquest any, s'ha continuat de forma fluida la coordinació amb l'**Oficina de Gestió d'Incidències (OGI)** de l'**Àrea d'Alcaldia**, atès la seva consolidació com la principal gestora dels assumptes de convivència de la ciutat i major derivadora de casos al Servei. La relació amb aquesta oficina es realitza de forma constant i considerem que aquesta comunicació ha repercutit de manera positiva tant en la derivació com en el seguiment dels casos.

Tot i que no s'han pogut crear espais específics amb aquesta àrea per l'anàlisi i tractament compartit dels conflictes, enguany s'han aprofitat les **Taules Territorials de Medi Obert** per a fer-ho. Són aquestes, espais on participen, entre d'altres, tant tècnics de l'OGI, com Mossos d'Esquadra i del mateix Servei, facilitant que l'abordatge dels conflictes sigui una tasca compartida, coordinada i integral.

Pel que té a veure amb els cossos de seguretat, s'ha continuat mantenint la coordinació amb l'**Oficina de Relacions amb la Comunitat de Mossos d'Esquadra** de manera fluïda i constant. Cal continuar destacant la importància

que té pel Servei aquesta relació i coordinació, donat que continuen donant-se derivacions de casos que arriben a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra, a més de continuar treballant en conflictes de joves, els que sovint son reportats en primer lloc als agents de Mossos i en els quals la coordinació i el treball en xarxa han sigut imprescindibles.

Amb l'objectiu de promoure la gestió positiva dels conflictes a diversos agents que treballen per la gestió de la convivència, s'havien proposat dates per a portar a terme formació en aquest tema. No obstant, no s'ha pogut realitzar per dificultats d'horari. Aquesta és una de les activitats que es tornaren a plantejar de cara al any vinent, ja que des de l'OGI es pensa que pot ser d'utilitat tant per a les persones que tenen a veure amb l'atenció telefònica com per a altres tècnics de l'Ajuntament que han manifestat el seu interès en poder participar-hi.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA COSSOS DE SEGURETAT- OFICINA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Agent social	Xarxa/Coordinació	Formació	Intervenció
Guàrdia Urbana			
Mossos d'Esquadra			
OGI			

Espais de Culte

Els objectius treballats al 2010 han estat:

- ☑ Contactar amb les comunitats de fe amb les quals no s'ha intervingut amb processos de mediació.
- ☑ Acompanyar a la comunitat sikh en el seu establiment a la ciutat.

El 2010 ha estat l'any on finalment s'ha aprovat el reglament de la LLEI 16/2009, del 22 de juliol, dels centres de culte. És aquesta una eina que permetrà als municipis observar criteris comuns a l'hora de donar llicències als espais religiosos de les seves ciutats. Mentrestant, s'obre un període complex d'adaptació aquest nou marc normatiu per a totes les parts i per tant, no exempt de dificultats en la normalització del devenir dels espais de culte. Les peticions dels veïns i veïnes es situen en el pla del compliment de les normatives existents i fora de possibles negociacions amb els responsables religiosos, en processos tutelats pel servei. Tanmateix, s'observa que les àrees municipals que treballem amb les comunitats de fe tenim dificultats a l'hora de coordinar les nostres accions. Això deriva en discursos contraposats vers la ciutadania que l'enforteix a l'hora de posicionar-se en els conflictes que mantenen amb els espais de culte. Per tant, es creu convenient intervenir només amb espais regularitzats o en vies de ser-ho.

D'altra banda, el context de crisi econòmica ha frenat el creixement d'aquests espais i fins i tot, ha afavorit la desaparició de part d'aquests. Sobretot dels més febles, aquells les condicions materials dels quals eren en part font de conflictes de convivència amb la ciutadania. Això es tradueix en una disminució de conflictes amb parts que siguin centres de fe i enguany el Servei només ha hagut d'actuar en 4. A través dels nous dinamitzadors culturals de la Unitat de

cara al 2011 sí que es durà un contacte sistemàtic amb les comunitats evangèliques de L'Hospitalet.

Respecte a la intervenció en el conflicte intern de la comunitat sikh que s'inicià a l'estiu del 2009, aquest ha anat disminuint en agressivitat entre els grups. Arrel de les gestions desenvolupades s'ha creat un vincle de confiança entre els responsables d'aquest espai i el servei que ha permès acostar-los a altres ens com l'Oficina de Relacions amb la Comunitat de Mossos d'Esquadra i la Direcció General d'Afers Religiosos a mode de prevenció de futurs incidents.

La inicial greu situació interna va posar en relleu la fragilitat organitzativa d'aquest col·lectiu i la necessitat d'acompanyar-lo en la recerca i compliment d'una estructura mínima. Sobre aquest sentit, tan l'Administració Autonòmica com l'Estat i la local mostren interès en l'ordenació d'aquests espais. És per això que, a fi de regularitzar administrativament l'espai religiós, se'ls està ajudant a compilar la documentació tant per al registre local d'entitats com pel ministerial. És aquest un procés llarg i difícil que ha de contemplar totes les sensibilitats presents i que es seguirà promovent durant el 2011.

A més a més, a mitjans del 2010 va arribar una sol·licitud d'intervenció en un conflicte de convivència que afectava a gairebé la totalitat de veïns del bloc on està l'espai religiós. Aquest conflicte contempla tan aspectes materials com culturals que han deteriorat la relació entre les parts. Per tant, es va creure oportú prioritzar intervenir en el conflicte amb els veïns i veïnes i posposar les activitats d'acostament de la comunitat religiosa amb l'administració i el barri.

Queden com a pendents d'assolir els següents objectius:

- Promoure la realització d'accions per afavorir l'entesa entre comunitats de la mateixa confessió per afavorir un funcionament més eficient i de rendibilitat dels seus recursos.
- Promoure una acció participativa entre els veïns i l'oratori del carrer Fortuna un cop el nou emplaçament sigui una realitat.

Al març es va convocar als responsables dels tres oratoris musulmans de la ciutat en una reunió on explicitar l'interès del consistori en crear un mínim marc comú d'interessos per a rendibilitzar recursos. Finalment però no s'ha materialitzat la celebració conjunta de la festa del sacrifici a causa de fallar el contacte amb l'empresa privada de l'escorxador.

Respecte a l'oferiment que el Servei de Mediació Comunitària feu a la Regidoria de Santa Eulàlia per a dissenyar una acció preventiva que millores la convivència entre les comunitats de veïns i veïnes pròximes a l'oratori del carrer Fortuna i aquest, no ha prosperat. Paral·lelament al trasllat de l'espai que es va dur a terme el passat estiu, acostant-lo més als habitatges de l'entorn, van arribar queixes respecte a la celebració d'un funeral de la comunitat musulmana. Aquest fet va fer que la regidoria del districte decidís posposar l'espai de coneixença mútua entre totes les parts.

Per la 2011 es preveu mantenir les línies de treball marcades d'anys anteriors. Cada cop més s'observa la importància de focalitzar-se en el nivell preventiu sense deixar de banda les intervencions puntuals. Tant els determinants conjunturals com els estructurals obliguen a marcar-se objectius a mig i llarg termini per a la millora de la convivència en una societat pluriconfessional. A més a més, d'aprofitar el capital social de les comunitats de fe en la co-construcció d'una ciutadania co-responsable i solidària. Per tant, es seguirà acompanyant als espais de culte en els seus processos de normalització i acceptació mútua, comptant amb tots els recursos i agents, locals i supralocals.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA ESPAIS DE CULTA

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Intervenció
Àrea d'Activitats Reglades		
Asociación Cultural Árabe de Educación y Enseñanza		
Direcció General d'Afers Religiosos		
Ermita Bellvitge		
Església Evangèlica c/Xiprer		
Oficina de Relacions amb la Comunitat MMEE		
Oratori Musulmà Av. del Bosc		
Oratori Musulmà Av. del Nord		
Oratori Musulmà c/Fortuna		
Temple Sikh c/Rafael de Campalans		

Gestories i Immobiliàries

Durant el 2010 s'han assolit els següents objectius:

- ☑ Continuar amb la prospecció de les immobiliàries de la ciutat per potenciar la derivació de casos i el treball en xarxa.
- ☑ Enfortir les relacions ja existents per incentivar la derivació de casos i el treball conjunt a l'àmbit preventiu.
- ☑ Ampliar el contacte amb les gestories i immobiliàries que tenen les seves oficines a Barcelona però que gestionen comunitats a la ciutat de L'Hospitalet.

En el 2010 s'ha continuat la prospecció de les gestories i immobiliàries de la ciutat, tanmateix fent més èmfasi en enfortir les relacions amb aquelles que han derivat més casos i amb les que es manté una relació més fluida de col·laboració.

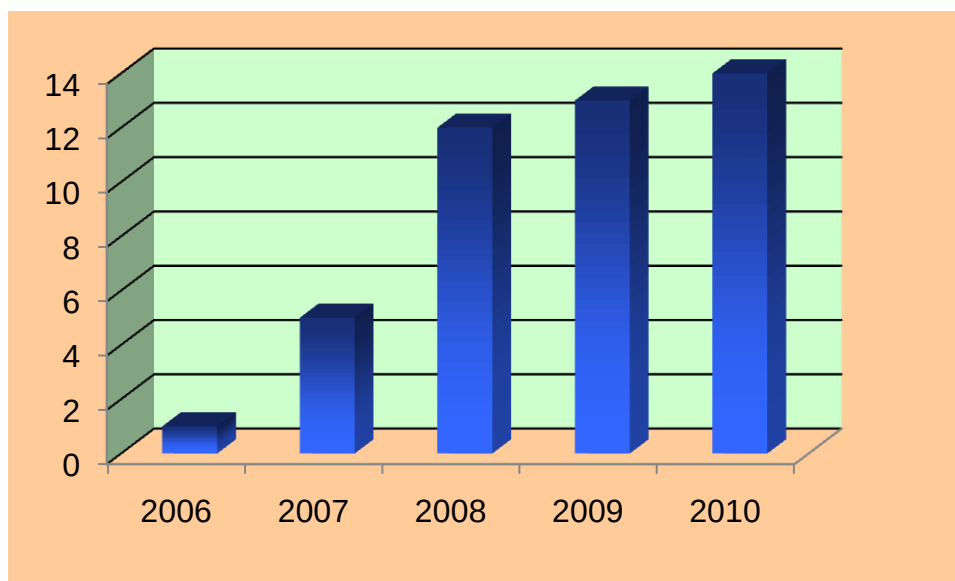
També es va continuar amb la participació i implicació d'algunes gestories en el desenvolupament del processos de mediació.

Al llarg d'aquest any s'han establert relacions amb 13 noves gestories: 3 de L'Hospitalet, 1 de Cornellà, y 9 de Barcelona, que tot i no estar ubicades a la ciutat, gestionen finques de L'Hospitalet. En total aquest any ens han derivat 10 casos però s'han gestionat 15 en els quals ens hem contactat amb la gestoria corresponent.

S'ha constatat durant els anys de funcionament del servei que les gestories i immobiliàries amb les quals treballem a L'Hospitalet podem diferenciar-les en dos tipus: aquelles que ens deriven casos o usuaris puntualment i que no s'impliquen en el procés de mediació o en la gestió i desenvolupament del

conflicte, i per altra banda, aquelles immobiliàries, gestories i administradors de finques que ens deriven casos i usuari, col·laboren en la identificació de les parts, promovent la voluntarietat, i a més a més, s'impliquen en la gestió de la situació, ofereixen espais per realitzar les intervencions, participen del disseny i comparteixen la nostra visió i discurs entorn a la gestió dels conflictes.

EVOLUCIÓ DELS CASOS DERIVATS PER GESTORIES I IMMOBILIÀRIES



Creiem que la nostra tasca ha d'estar orientada en el futur a afermar la relació de treball amb aquelles gestories i immobiliàries amb les que compartim la visió sobre els conflictes i s'impliquen en la gestió dels mateixos.

Per altra banda es continuaran establint nous contactes amb gestories i immobiliàries que gestionen immobles a L'Hospitalet.

QUADRE RESUM RELACIONS DE L'ÀREA GESTORIES I IMMOBILIÀRIES

Agent Social	Xarxa/Coordinació	Difusió/Sensibilització	Intervenció
Club del propietari			
Finques Frances Farres			
Finques González			
Finques Marquina			
Finques Martell			
Finques Navarro			
Finques Pareto			
Finques Perez			
Finques Transfer			
Finques Trefinsa			
Gestoria Cibed			
Gestoria Gonzalez Asociados			
Gestoria Gregorio Gracia Rojas			
Gestoria Juan Ballart			
Gestoria Millan Advocats			
Gestoria Oller Advocats			
Gestoria Rosa Gonzalez			
Laura López Arbiol			
Siagant			
Tucom (administració i gestió de comunitats)			

Coordinació amb l'àmbit judicial

Des de l'any 2007 en que arribà la primera demanda d'intervenció en conflictes relacionats amb joves i l'ús de la violència per a resoldre els seus conflictes, vàrem ser conscients de la necessitat de relacionar la nostra tasca amb la que es realitzava des de l'àmbit jurídic. Per aquest motiu, des del mes d'abril de 2008, i donat que compartim la metodologia, s'inicia una estreta coordinació amb el **Servei de Mediació i Assessorament Tècnic referent de L'Hospitalet (SMAT)** per a aquells casos en els que alguna de les parts ha interposat denúncia.

Donada, per una banda, la burocratització i l'alt volum de demandes en l'àmbit judicial i, per l'altra banda, la proximitat del Servei de Mediació Comunitària, en la majoria de casos el servei municipal te coneixement del conflicte amb més promptitud. En aquestes situacions, i sempre que es donin les condicions, s'inicia el procés de mediació en l'àmbit comunitari per tal d'evitar l'escalada del conflicte.

En el cas que durant la mediació, o un cop finalitzada, el cas arribi a l'SMAT, se'ls envia l'informe final per a que ells puguin transmetre aquesta informació i els acords presos per les parts al Ministeri Fiscal. L'objectiu d'aquest protocol és complementar intervencions i seguir un dels principis bàsics de la justícia juvenil: la intervenció mínima.

En les ocasions en les que el Servei de Mediació iniciï la intervenció en el mateix moment en que l'SMAT fos coneixedor del conflicte, es podria valorar la intervenció conjunta. En altres, quan l'SMAT coneix conflictes que no han arribat al Servei de Mediació Comunitària pot valorar com a idoni complementar la seva tasca amb una intervenció comunitària.

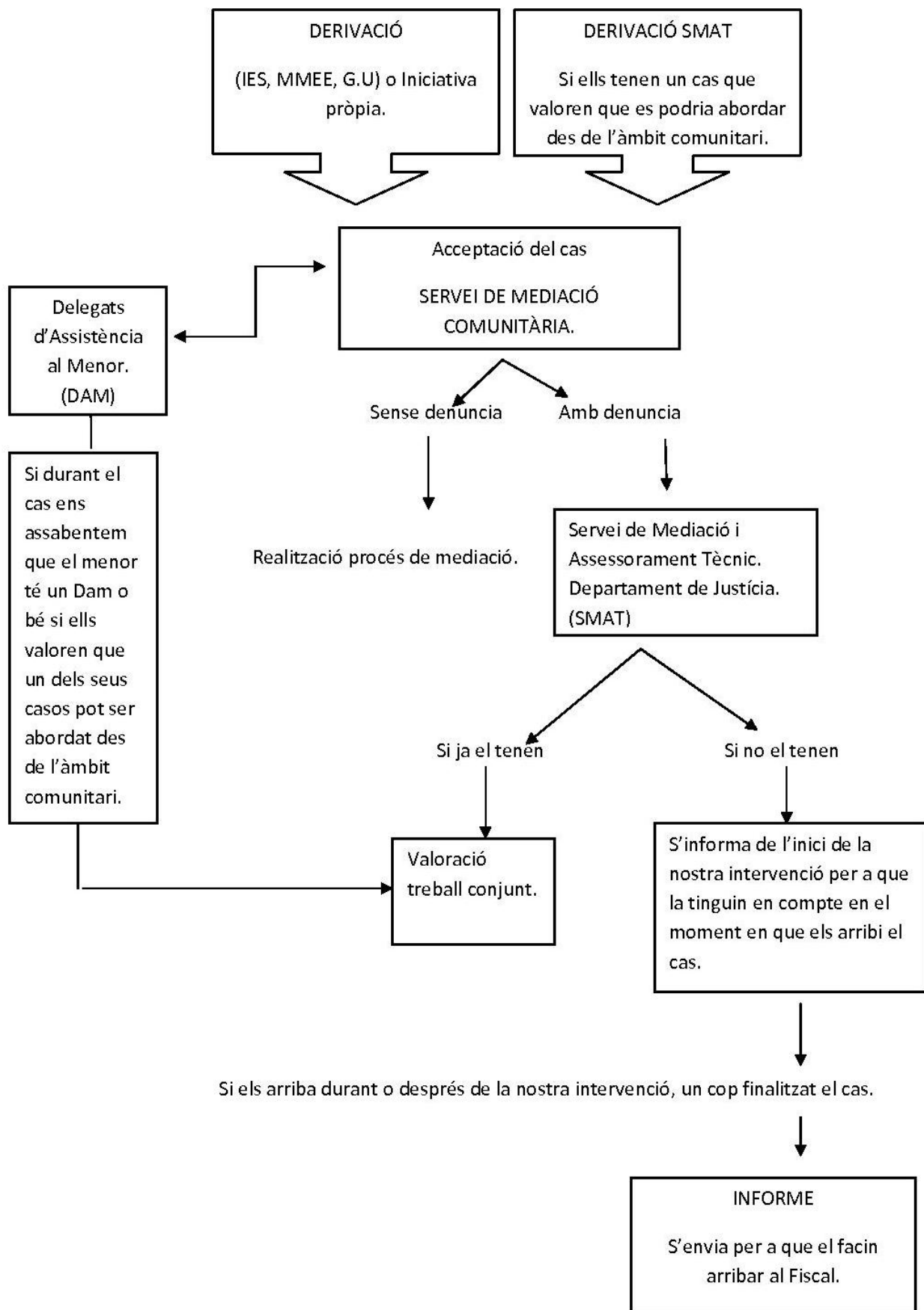
En algunes ocasions, el conflicte pot haver creat una gran alarma social, o bé han participat altres joves que no han estat denunciats o no compleixen amb la

edat mínima imputable o bé ja han superat la majoria d'edat. En tots aquest casos, una intervenció comunitària permetrà treballar sense aquests límits tot facilitant un espai on les parts del conflicte puguin trobar-se i resoldre'l. En aquest casos, l'SMAT podrà exercir de derivador al Servei de Mediació Comunitària.

Durant l'any 2010, a més, s'ha iniciat el contacte amb els **Delegats d'Assistència al Menor (DAM)**. Si durant la mediació es detecta que algun dels joves disposa en l'actualitat d'un DAM, caldrà comunicar-se amb el servei per a que es puguin complementar les intervencions. De la mateixa manera, si durant el treball realitzat amb els joves per part dels DAM, ells valoren que el servei de mediació comunitària pot realitzar alguna intervenció amb algun conflicte, derivaran el cas.

Caldrà doncs, continuar la coordinació amb l'àmbit judicial, no només amb la secció relacionada amb menors, sinó ampliar amb la coordinació amb el servei de mediació d'adults i amb els jutjats referents a l'Hospitalet.

A continuació s'adjunta un esquema del protocol de la relació amb el Servei de Mediació i Assessorament Tècnic.



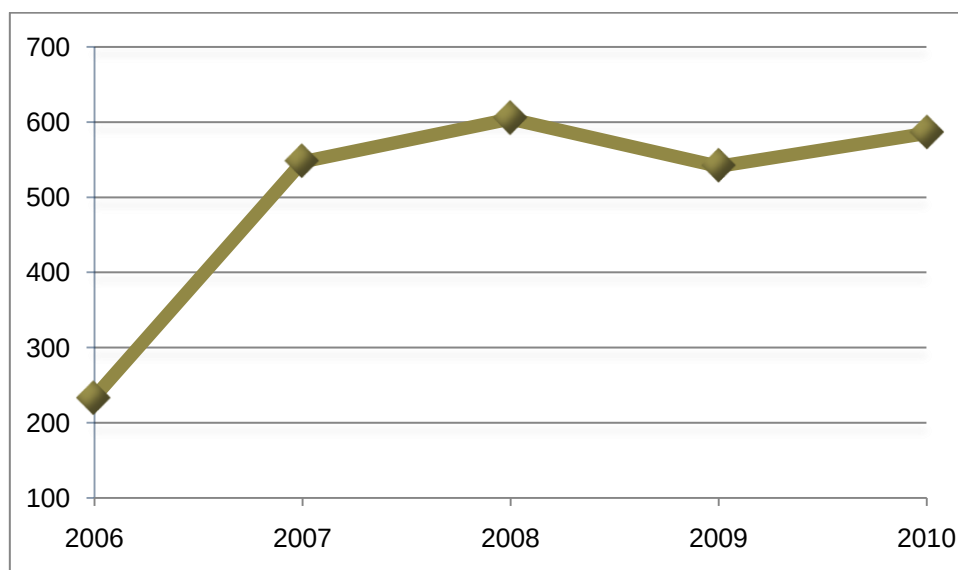
EIX D'INTERVENCIÓ

Anàlisi de dades

En aquest apartat es fa referència a l'anàlisi de dades registrades l'any 2010. Es farà èmfasi en les dades més significatives relacionades amb les sol·licituds de mediació i les intervencions realitzades.

Evolució entrada casos

Enguany s'han rebut 585 sol·licituds d'intervenció, unes 40 més que l'any passat. Es constata, així, un lleuger augment en l'entrada de casos. Cal assenyalar que alguns dels casos en els que s'està intervenint des del Servei són conflictes complexos relatius a l'ús de l'espai públic. Alguns d'aquests conflictes resten oberts des de l'any 2009 i concentren un gran nombre d'accions tot i no sumar en el còmput d'entrada de casos. D'altra banda, cada cop més, des del Servei es fan servir noves metodologies de gestió alternativa de conflictes, que van més enllà de la mediació estricta. Això facilita poder intervenir en més conflictes ja sigui per la seva naturalesa com per l'alt nombre de participants.



Derivacions rebudes

Les sol·licituds d'intervenció tenen diferents vies d'arribada al servei, com podem veure a continuació:

Serveis derivadors	2008		2009		2010	
	Nombre de casos		Nombre de casos		Nombre de casos	
Iniciativa pròpia	135	22%	165	31%	116	20%
OGI	421	75%	317	59%	370	63%
Altres*	48	3%	59	10%	99	17%
TOTAL	604	100%	541	100%	585	100%

* Altres 2010	
Mossos d'Esquadra	25
Àrea d'Educació - Instituts	23
Administradors de finques	10
OMIC	7
Servei de Suport a les Comunitats	6
Regidories	6
Coordinació Convivència Guàrdia Urbana	5
Associacions de Veïns – AAVV	4
Serveis Socials	3
Departament de Justícia – SIM	3
Oficina d'Habitatge	2
Oficina d'Atenció al Ciutadà – OAC	1
Projecte Xarxa	1
Cemfo	1
Programa de Dependència	1
SIOT	1

Durant el 2010 les sol·licituds rebudes per **iniciativa pròpia** han disminuït. Enguany han representat un 20% i l'any anterior un 31%. Tot i que la tasca de difusió s'ha mantingut el fet de canviar la ubicació del Servei, ha pogut influir en aquesta disminució de l'entrada de casos per iniciatives pròpies.

Pel que respecta a les derivacions de la **Oficina de Gestió d'Incidències (OGI)**, aquestes van augmentar durant aquest període, passant de 317 en el 2009 a 370 casos en el 2010, constituint el 63% del total i consolidant-se com a principal derivador del Servei.

Cal assenyalar a més a més, que el sistema de gestió d'incidències de l'OGI i de derivacions cada cop està més especialitzat i millor organitzat. Es constata que els usuaris de la mediació cada cop tenen més informació del Servei de manera que quan se'ls ofereix un procés de mediació com a via per a resoldre els seus conflictes és molt més freqüent que ho acceptin. Alhora és cada cop més fàcil derivar els casos a d'altres serveis amb garanties de continuïtat i treball transversal.

Les **derivacions d'altres agents** han augmentat considerablement, passant del 10% al 2009 al 17% al 2011. Cal destacar l'augment considerable de derivacions dels **Mossos d'Esquadra**, amb un total de 25 casos, vinculats fonamentalment amb l'**Oficina de Relacions amb la Comunitat**. Els usuaris atesos des d'aquesta oficina, així com alguns ciutadans que assisteixen a la caserna a interposar denúncia contra un veí, se'ls hi ofereix el servei de mediació com una eina per solucionar els seus conflictes.

D'altra banda, cal assenyalar que el treball en xarxa amb els **instituts** i amb els **administradors de finques**, possibilita consolidar a aquests agents com a freqüents derivadors del servei.

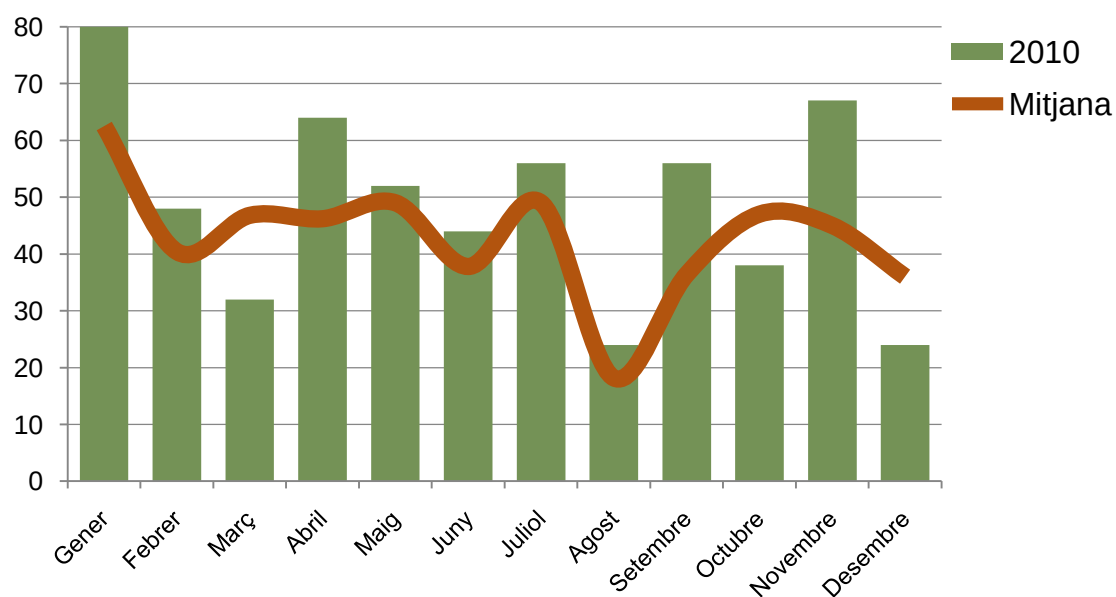
Cal destacar també, l'augment de les derivacions de l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)**, amb un total de 7 casos. Com a resultat de la coordinació aconseguida, s'han definit protocols de derivació, i s'ha generat una bona sintonia entre dos equipaments municipals que fan servir la mediació com eina que s'ofereix als ciutadans. Pel que respecta al **Servei d'Informació Mediadora (SIM)** del Departament de Justícia, (S.I.M), també han augmentat els casos derivats, fet que subratlla la necessitat d'establir ponts de coordinació i col·laboració en un futur.

Entrada de casos

MES	2010	Mitjana
Gener	80	63
Febrer	48	40
Març	32	47
Abril	64	46
Maig	52	49
Juny	44	38
Juliol	56	49
Agost	24	18
Setembre	56	36
Octubre	38	47
Novembre	67	45
Desembre	24	36
TOTAL	585	

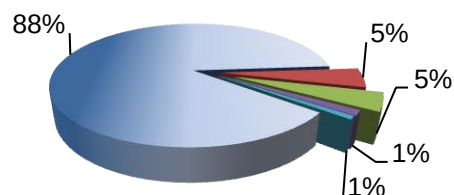
Com s'observa en l'entrada d'incidències, es manté la mitja de 50 casos mensuals d'altres anys. Caldria destacar els mesos de gener, amb un total de 80 casos (respecte als 63 d'altres anys), el mes d'abril amb 64 casos (respecte a 46), el mes de setembre amb un total de 56 casos (respecte a 36), i finalment el mes de novembre, amb un total de 67 casos (respecte a 45).

En el cas de març i desembre s'han registrat entrades inferiors a la mitjana.



Tipus de conflictes

Àmbits	Nombre de casos	
Veïnals	517	88%
Espais Públics	29	5%
Escolars	27	5%
Familiars	7	1%
Espais de culte	5	1%
TOTAL	585	100%



Com s'observa, el 88% dels conflictes, en els que es sol·licita processos de mediació, són relacionats amb dificultats en la **convivència de les comunitats de veïns**, continuant la línia dels darrers anys.

Els conflictes relacionats amb l'àmbit veïnal presenten unes característiques que moltes vegades dificulten la seva resolució a través de models tradicionals i competitius. En ocasions, sota aquests models únicament s'intenta solucionar el problema i s'oblida treballar la relació entre les parts.

Amb el procés de mediació es facilita un espai de diàleg on les parts es poden trobar i restablir la comunicació per buscar solucions al seu problema des de la cooperació. Aquesta trobada els dóna la possibilitat de sortir de l'espai de confrontació i transformar el conflicte tenint el poder de decidir per ells mateixos. Alhora, també els permet adquirir les eines necessàries i establir els canals de comunicació per prevenir futurs conflictes. Finalment, es propicia l'establiment de relació entre les parts (en els casos de desconeixement entre veïns) així com el restabliment d'una relació positiva quan aquesta havia quedat malmesa.

Cal destacar l'augment de les intervencions en conflictes de l'**espai públic**, amb 29 intervencions aquest any davant dels 17 de l'any passat, que s'han d'afegir a alguns de conflictes d'aquest tipus que es mantenen oberts des de l'any passat. Sota aquest concepte s'agrupen conflictes entre diferents grups per l'**ús de l'espai públic** així com **baralles de joves** que han tingut lloc a la via pública habitualment derivats pels Mossos d'Esquadra. En el cas dels conflictes per l'ús dels espais públics aquest any s'ha creat un espai de coordinació entre diferents serveis per mandat d'alcaldia: la **Taula Territorial de Medi Obert**. Convocada pels coordinadors dels districtes i de celebració periòdica, aplega als diferents agents que treballen en la prevenció i gestió de conflictes en l'espai públic (Educatadors de Medi Obert, Àrea d'Educació, Àrea de Joventut, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, OGI, Programa d'infància, Manel Perez i Servei de Mediació Comunitària). Gràcies a aquest espai s'ha propiciat la derivació de conflictes al Servei així com que les intervencions dels diferents agents estiguin més coordinades i siguin més coherents.

	2007	2008	2009	2010
Casos escolars	7	8	22	27

Respecte als **casos escolars** es manté l'augment dels anys anteriors. Enguany s'ha intervingut en un total de 27 casos. Aquest augment es fruit de les accions formatives i de difusió tant amb els centres educatius de la ciutat com la coordinació amb les Àrees d'Educació i Joventut i els Mossos d'Esquadra. Cada cop més es confia en el Servei de Mediació Comunitària per a gestionar conflictes relacionats amb l'àmbit escolar. Molts d'aquests conflictes estan relacionats amb l'espai públic. Sovint sorgeixen al carrer i es traslladen dins dels espais educatius i en altres ocasions és al carrer on esclata un conflicte que s'ha gestat en els centres escolars. La prioritat del servei passa per recolzar els serveis de **mediació escolar** dels centres educatius, intervenint només en aquells casos que excedeixin les seves possibilitats. Des del Servei s'acostuma a intervenir en conflictes entre joves que estan escolaritzats en diferents instituts, fet que dificulta que la mediació escolar pugui donar resposta. També cal tenir en compte com les xarxes socials d'internet cada cop esdevenen espais on sorgeixen i escalen els conflictes.

A nivell estadístic s'han separat en funció de la derivació: si el conflicte arriba derivat per un institut o escola s'ha recollit com a conflicte escolar, en canvi si ha vingut derivat per altres agents (OGI, Mossos,...) s'ha registrat com a conflicte per l'ús de l'espai públic.

Tant els conflictes escolars com els relatius a l'espai públic són d'especial interès ja que repercuteixen no tan sols als joves implicats (144 el darrer any) si no també a la resta de joves del barri, als centres educatius derivadors, als veïns propers a les zones on s'ha donat el conflicte i en general contribueixen a potenciar un clima de bona convivència als barris. L'actuació amb el col·lectiu de joves permet incidir en les seves conductes duent a terme una labor educativa per a promoure la reflexió tot desenvolupant formes de convivència pacífica, desactivant alarma social i influint en la percepció de seguretat de la comunitat.

Cal assenyalar també la importància del treball en xarxa que s'ha dut a terme conjuntament amb els agents de la ciutat, tant amb els Mossos d'Esquadra com amb els educadors de Serveis Socials, els directors, caps d'estudi i mestres de diferents centres i el conjunt d'agents que intervenen en l'àmbit escolar i juvenil.

Respecte als **conflictes familiars** aquest anys han suposat un total de 7 casos. Aquests conflictes han estat sobretot entre pares i fills. L'arribada de conflictes familiars són per iniciativa pròpia de l'usuari, doncs no existeix cap servei que derivi aquest tipus de conflictes al Servei.

A continuació detallem les principals problemàtiques detectades en els conflictes abordats. Assenyallem que la suma de les problemàtiques no coincideix amb el nombre total de conflictes ja que hi ha alguns que presenten més d'una problemàtica:

Tipologia	Nombre de casos	% tipologia
Sorolls crits i veus	106	15,3%
Sorolls música/televisió	104	15,1%
Desavinences	66	9,6%
Sorolls festes	65	9,4%
Sorolls de convivència i nens	50	7,2%
Arrossegament de mobiliari	50	7,2%
Disputa espais comuns	37	5,4%
Animals domèstics	30	4,3%
Conflictes a centres educatius	27	3,9%
Impagaments/asseguradores	26	3,8%
Baralles grup joves espai públic	24	3,5%
Neteja i higiene	17	2,5%
Insults, agressions, amenaces, assetjament	16	2,3%
Sorolls electrodomèstics/maquinària	15	2,2%
Ascensors/barreres arquitectòniques/ obres	11	1,6%
Problemes gestió comunitat	10	1,4%
Disputa de l'espai	7	1,0%
Pares / Fills	7	1,0%
Humitats	6	0,9%
Sorolls obres/reformes/cops	5	0,7%
Fums i olors	5	0,7%
Espais de culte	5	0,7%
Parella	1	0,1%
Trastorns mentals	1	0,1%

Tipologia	2010	2009	2008	2007	2006
Sorolls crits i veus	106	103	84	92	0
Sorolls música/televisió	104	103	128	111	83
Desavinences	66	69	54	13	0
Sorolls festes	65	106	173	183	51
Sorolls de convivència i nens	50	0	0	0	0
Arrossegament de mobiliari	50	56	52	35	33
Disputa espais comuns	37	37	7	5	14
Animals domèstics	30	41	56	28	19
Conflictes a centres educatius	27	22	8	6	0
Impagaments/asseguradores	26	25	8	4	0
Baralles grup joves espai públic	24	9	4	0	5
Neteja i higiene	17	30	29	26	24
Insults, agressions, amenaces, assetjament	16	28	14	29	13
Sorolls electrodomèstics/maquinàries	15	18	7	7	8
Ascensors/barreres arquitectòniques/ obres	11	15	23	22	0
Problemes gestió comunitat	10	17	12	4	0
Disputa de l'espai	7	9	7	3	14
Pares / Fills	7	6	4	5	5
Humitats	6	16	13	20	22
Sorolls obres/reformes/cops	5	13	15	20	4
Fums i olors	5	18	4	6	0
Espais de culte	5	5	0	0	0
Parella	1	8	2	4	5
Trastorns mentals	1	0	0	0	0

Enguany, les dues problemàtiques més habituals tenen a veure, com cada any, amb **conflictes veïnals relatius a molèsties per sorolls**. Concretament, **sorolls de crits i veus** així com de **música i televisió**. Cal destacar, que els conflictes per soroll de **festes** han disminuït del 13.2% de l'any anterior al 9.4% en el present, i dels 183 conflictes en el 2007 s'ha passat a 65 al 2010. En aquesta problemàtica, s'ha realitzat un treball tant a nivell de prevenció com d'intervenció, per tal de generar un canvi, que repercuteixi en la seva disminució, i poder aconseguir una millora de la convivència.

	2007	2008	2009	2010
Sorolls Festes	183	8	22	27

Aquest any s'ha inclòs una categoria nova que són els **sorolls de convivència i nens**, relacionats amb molèsties de sorolls produïts per infants. Aquest és un tipus de conflicte, que abans s'inclouïa dins de la tipologia de sorolls per crits i veus. El tractament d'aquesta tipologia de conflicte, genera una complexitat afegida a l'estar implicats infants, fet que fa ser molt curós en les intervencions mediadores.

En relació a les **baralles de grups de joves en espais públics**, fem referència als casos de conflictes que han succeït fora dels centres educatius. La coordinació freqüent amb centres educatius, la participació a les Taules Territorials de Medi Obert i el treball conjunt amb l'Oficina de Relacions amb la Comunitat de Mossos d'Esquadra, han fet que arribin més conflictes i que cada cop es faci servir més la mediació per a gestionar aquest tipus de conflictes.

Els conflictes relacionats amb ascensors, humitats i soroll per obres, reformes i cops, han minvat lleugerament.

En referència als casos de molèsties per veus i crits, es manté més o menys estable en relació a l'any anterior.

Dins de la tipologia d'insults, agressions i amenaces, queda palès una baixada significativa, passant de 28 casos en el 2009 a 16 en el 2010.

	2007	2008	2009	2010
Insults agressions i amenaces	29	14	28	16

Pel que respecta als conflictes relacionats amb els impagaments, cal destacar que continuen augmentant. La intervenció des de la mediació es centra en potenciar la comunicació i la relació entre les parts com a via per abordar el tema econòmic de forma secundària.

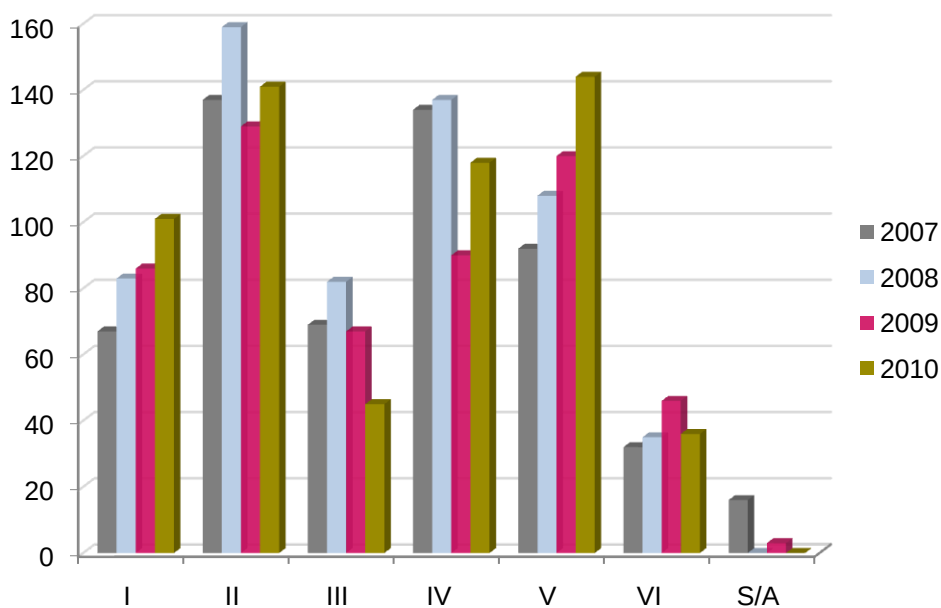
	2007	2008	2009	2010
Impagaments	4	8	25	26

Distribució de casos per districtes i barris

A continuació, assenyalem les dades de la distribució de conflictes segons s'hagin donat als diferents districtes i barris de la ciutat.

Districtes	2007		2008		2009		2010	
	Nombre de casos		Nombre de casos		Nombre de casos		Nombre de casos	
I Centre	67	12%	83	14%	86	16%	101	17%
II Collblanc – la Torrassa	137	25%	159	26%	129	24%	141	24%
III Santa Eulàlia	69	13%	82	14%	67	12%	45	8%
IV la Florida	134	24%	137	23%	90	17%	118	20%
V Pubilla Cases	92	17%	108	18%	120	22%	144	25%
VI Bellvitge – el Gornal	32	6%	35	6%	46	8%	36	6%
S/A Sense adreça identificada	16	3%	0	0%	3	1%	0	0%
TOTAL	547	100%	604	100%	541	100%	585	100%

Comparativa dels casos per districte i any



A diferència dels anys passats, en els quals era el districte de Collblanc- La Torrassa qui centrava el major número d'intervencions, enguany, és el districte de **Pubilla Cases** d'on provenen el major número de conflictes. S'ha passat de 120 l'any anterior, a 144 en el present any (el 25 % de conflictes atesos). El segon districte on més intervencions s'han realitzat, és el de Collblanc – la Torrassa, que es manté en el 24%, amb un total de 141 casos.

Així també, els conflictes atesos en el districte de la Florida també han augmentat, passant de 90 a 118 casos (20%).

En el districte de Centre, han augmentant lleugerament les intervencions, de 86 casos l'any anterior a 101 en el present any (17% dels casos)

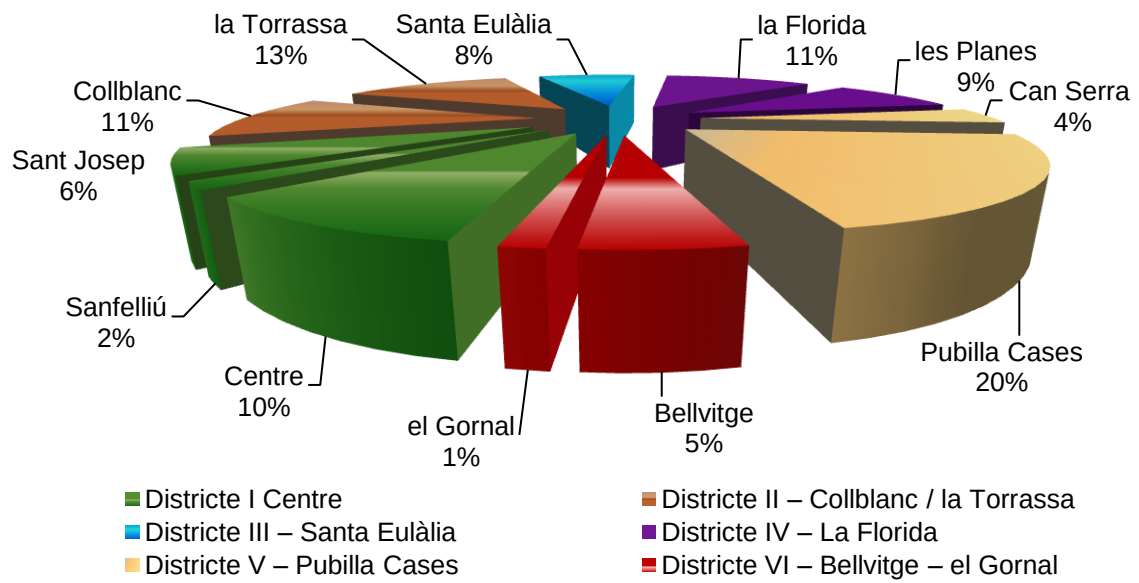
Per últim, en els districtes de Santa Eulàlia, amb 45 casos (8%) i en el de Bellvitge-Gornal amb 36 casos (6%), han minvant lleugerament.

Distribució dels casos per districtes i barris

Barris	Nombre de casos	
Districte I Centre		
Centre	57	10%
Sanfeliu	10	2%
Sant Josep	34	6%
Districte II – Collblanc / la Torrassa		
Collblanc	67	11%
la Torrassa	74	13%
Districte III – Santa Eulàlia		
Santa Eulàlia	45	8%
Districte IV – La Florida		
la Florida	67	11%
les Planes	51	9%
Districte V – Pubilla Cases		
Can Serra	25	4%
Pubilla Cases	119	20%
Districte VI – Bellvitge – el Gornal		
Bellvitge	28	5%
el Gornal	8	1%
TOTAL	585	100%

Existeixen diferències significatives en el nombre de casos entre els barris d'alguns dels districtes. Cal assenyalar la diferència en el districte I, entre els barris de Centre (57 casos), Sant Josep (34 casos) i Sanfeliu (10); en el districte numero V entre els barris de Pubilla Cases (119) i Can Serra (25); i en el districte VI, entre el barri de Bellvitge (28) i el barri de Gornal (8).

Gràfic de distribució de casos per districte i barri



Dades població atesa

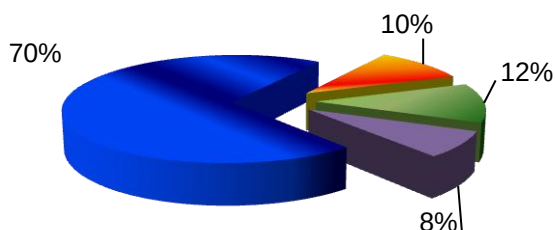
Gènere	Total	
Dones	627	51%
Homes	598	49%



De la taula anterior observem la distribució dels usuaris atesos al Servei descrits des de la perspectiva de gènere. Enguany hem atès un total de 1225 usuaris en processos de mediació, dels quals un 51% han estat dones i un 49% homes, percentatges que es mantenen des de l'inici del Servei.

El següent quadre mostra el percentatge d'usuaris en relació a l'edat.

Edat	Total	
< 18 anys	144	12%
18 a 29 anys	95	8%
30 a 65 anys	860	70%
> 65 anys	126	10%



Com s'assenyala a la taula i a la gràfica, el grup d'edat amb major nombre d'intervencions amb usuaris, ha estat de 30 a 65 anys, representant un 70%. El següent grup estaria representat pels menors de 18 anys, representant un 12% del total. En tercer lloc, ens trobem el grup d'edat de majors de 65 anys, amb una representació d'un 10%. Finalment, el grup del 18 a 29 anys, representa el 8% del total dels usuaris atesos.

En referència al nombre d'usuaris, en funció als grups d'edat, constatem que han augmentat només en la franja de 18 a 29 anys. En la resta de franges s'ha donat una disminució en el nombre d'usuaris rebuts al Servei.

Any Grup d'Edat	2007	2008	2009	2010
< 18 anys	Sense dades	70	172	144
18 a 29 anys		30	81	95
30 a 65 anys		755	895	860
> 65 anys		93	179	126

Atenció a les parts

A continuació es detallen les dades en funció a les parts implicades en els processos de mediació.

Parts ateses	Casos	Persones
1a part	385	518
2a part	185	339
1a i 2a part	174	568

Durant l'any 2010, un total de 518 persones han sol·licitat el servei i han estat ateses a les nostres dependències com a demandants de 385 processos de mediació.

En referència a les persones requerides, s'ha contactat amb 339 persones, les quals corresponen a 185 processos de mediació.

Per últim, assenyalem que en 174 casos hem pogut contactar amb la part sol·licitant i la part requerida, suposant un total de 568 persones.

Voluntarietat

Parts avaluades amb voluntarietat	Casos	Persones
Voluntarietat 1a part	239	325
Voluntarietat 2a part	117	208
Voluntarietat 1a i 2a part	102	337

En referència a la voluntarietat de les primeres parts, s'ha comptat amb 239 casos (325 persones). En referència a la voluntarietat de les segones parts, hi constatem 117 casos (208 persones). Per últim, assenyalar que s'ha aconseguit la voluntarietat tant de les primeres com de les segones parts, en 102 casos (337 persones). Malgrat que el desitjable és disposar de la voluntarietat d'ambdues parts per tal de poder plantejar la realització d'entrevistes conjuntes, **quan es pot disposar de la voluntarietat d'un usuari ja es pot treballar per a transformar la seva visió del conflicte i ajudar-lo en el seu procés per afrontar-ho.**

Capacitat

Parts valorades amb capacitat de diàleg	Casos	Persones
1es part	289	383
2a part	140	248
1es i 2a part	124	398

La capacitat és l'altra característica imprescindible a tenir en compte per a una bona consecució del procés de mediació. S'entén com l'aptitud personal per tenir un discurs ordenat, coherent, empàtic i constructiu amb l'altra part.

Es pot observar com 383 persones sol·licitants en 289 casos han estat valorades com “persones amb capacitat de diàleg” per una part, d'altra banda, un total de 248 persones requerides en 140 casos han estat considerades amb capacitat de dialogar.

Finalment, assenyalar que en els casos on la part sol·licitant així com la part requerida han estat avaluades com capacitades per diàleg han estat 398 persones en 124 casos.

Altres dades

Gestions realitzades	2007	2008	2009	2010
Cartes enviades	203	87	101	39
Coordinacions externes	104	230	268	182
Entrevistes individuals	638	691	789	684
Entrevistes conjuntes	43	67	122	67
Trucades	2102	2788	3134	2992
Visites a domicili	155	190	210	165

En general es constata una reducció del volum de totes les accions, fet que mostra que els conflictes s'han pogut gestionar amb més agilitat, sense ser necessàries moltes intervencions.

Cal destacar el treball portat a terme en les entrevistes individuals. L'entrevista esdevé en mediació, l'eina fonamental per a treballar el posicionament de les parts respecte al conflicte. En les primeres entrevistes es porta a terme un treball complex amb la finalitat de, en primer lloc, **REVALORITZAR**¹⁰ a la persona ajudant-la a:

- ☞ Comprendre clarament la situació actual. Definir els interessos i objectius que es volen assolir i quina és la seva importància.
- ☞ Prendre consciència de les alternatives que poden ajudar-los a assolir els seus objectius.
- ☞ Prendre consciència de la responsabilitat que tenen vers aquestes alternatives i la responsabilitat vers l'elecció d'una o altra.
- ☞ Comprendre que hi ha alternatives que són totalment responsabilitat pròpia.
- ☞ Prendre consciència de les pròpies habilitats i recursos personals en la resolució de conflictes (escoltar, comunicar, organitzar el discurs, avaluar i oferir alternatives)

¹⁰ Reconeixement i Revalorització, conceptes extrets de BUSH, R.A. i FOLGER, J.P.(1994) en *La Promesa de Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Editorial Granica. Pàgs. 132-172.

- ↳ Emfatitzar en els recursos propis que posseeix la persona per aconseguir els seus objectius.
- ↳ Reflexionar sobre el que es vol fer, com es vol fer i avaluar les qualitats i les debilitats del propi discurs i avantatges i desavantatges de les diferents alternatives que exclouen el diàleg.

I, en segon lloc, afavorir el **RECONeixEMENT** entre les parts, que es visualitza quan:

- ↳ Les parts tenen capacitat per a comprendre la situació de l'altre i com aquest la viu.
- ↳ Comprenen la situació de l'altre i mostren desig en fer-ho.
- ↳ Modifiquen conscientment la percepció sobre els comportaments dels altres i tracten de veure'ls d'una altra forma.
- ↳ Renuncien conscientment al seu punt de vista i tracten de veure la situació des de la perspectiva de l'altre.
- ↳ Comuniquen el canvi en la interpretació de l'altre.
- ↳ Poden excusar-se per haver pensat allò negatiu de l'altre.
- ↳ Tenen la capacitat per adequar-se a l'altre i si això no els satisfà poden expressar-ho de manera clara.

En els darrers anys s'ha treballat a nivell intern per el disseny d'un instrument d'avaluació que pugui mesurar com les persones es transformen en el procés de mediació. La intenció és posar l'accent més en aquesta transformació que en la consecució o no d'un acord. Durant el 2010 s'ha aplicat el nou instrument a la meitat dels processos de mediació. A mig termini està previst col·laborar amb experts en avaluació de la Diputació de Barcelona per a millorar l'instrument.

Persones ateses	Nombre
Participants processos de mediació	1125
Participants accions de prevenció	6046
Impacte total de les accions	8382

En referència a les dades de persones ateses, s'ha d'indicar que **la intervenció de 585 processos de mediació ha suposat l'atenció de 1125 persones** en l'any 2010, una mica més que l'any passat (1076) i de **6046 persones en accions de prevenció**, augment molt significatiu respecte a les 1920 de l'any passat. Aquest augment significatiu en participants en accions de prevenció pot ser un dels motius de perquè els conflictes no estan augmentant en el Servei i perquè les accions necessàries per a gestionar els conflictes han baixat. Des del Servei es fa un esforç molt important en dissenyar i impulsar accions de prevenció. Aquestes contribueixen a generar les condicions per a prevenir els conflictes, gestionar-los en una fase primerenca i preparar les condicions perquè les persones s'impliquin en la mediació i l'afrontin amb les capacitats necessàries.

Per finalitzar, constatar que el Servei Municipal de Mediació Comunitària ha arribat a un total de **8382 persones**, totes elles beneficiades de l'experiència de la mediació. Un impacte molt superior a les 5337 de l'any passat.

ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP

Recursos Humans

Durant l'any 2010 l'equip de mediadors i mediadores s'ha reduït de 12 a **10 tècnics**. Les dues persones que han deixat l'equip ho han fet per pròpia iniciativa, per motius de canvi professional o necessitats personals. La resta de l'equip és el mateix que els darrers anys. Aquesta estabilitat en quant al personal al llarg d'aquests anys ha contribuït a l'establiment de complicitats amb la xarxa de contactes de la ciutat.

Formació de les mediadores i dels mediadors

Essent la gestió de la convivència un dels reptes de la ciutat, s'han dedicat esforços en la formació i adequació de pràctiques properes al ciutadà. En aquest sentit s'ha pogut participar en cursos i jornades que contribueixen a :

- ↳ Conèixer polítiques locals i estatals d'intervenció amb nova ciutadania.

Destaca en aquest aspecte la **“Jornada de bones pràctiques en immigració”** organitzada per l'ajuntament de l'Hospitalet.

“Dones novingudes i municipi: De l'acollida a la ciutadania activa” organitzat per la Diputació de Barcelona.

- ↳ Promoure l'intercanvi d'experiències relacionades amb la gestió de la convivència i la resolució de conflictes.

Destaquen en aquest aspecte les següents jornades i cursos. **“Jornada sobre política local de diversitat i ciutadania, espais d'interacció per a la convivència”** organitzada per la Diputació de Barcelona, la **“V Jornada sobre Prevenció i Mediació Comunitària”** organitzada pel Centre D'estudis Jurídics i Formació Especialitzada i la **“Jornada sobre**

convivència i èxit escolar” organitzada per l’Àrea d’Educació de l’Ajuntament de l’Hospitalet de Llobregat. **“I Jornades Cultura de Mediació. Transformació del conflicte i desenvolupament social”** organitzades per La Universitat de Barcelona. **“I jornada de professionals de la mediació de conflictes”** organitzada per L’associació de professionals de la mediació de conflictes de Catalunya (ACDMA). **“Mediació intercultural. Experiències en l’àmbit judicial i comunitari”** organitzat pel Centre d’estudis jurídics i formació especialitzada. **“Facilitant acords sostenibles”** organitzada pel Centre d’estudis jurídics i formació especialitzada.

- ↳ Apropar-se a noves tècniques i metodologies per a l’aplicació tant en processos de mediació com en les intervencions que es realitzen a nivell de formació i prevenció.

A través de les següents formacions: **“ Negociació, mediació i resolució de conflictes”**, organitzat per APOSTA **“Gestió i transformació de conflictes”** organitzat per la Universitat Autònoma de Barcelona. **“Jornada de formació per educadors juvenils”** organitzat per la cooperativa d’iniciativa social Fil a l’agulla. **“Jornada Xarxa Social: Participació i convivència”** organitzada per el grup de recerca i estudi dels conflictes (GREC). **“Les emocions en mediació”** i **“Gestió de les emocions de la persona mediatra i perspectiva de gènere”** ambdós cursos organitzats pel Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. **“Noves metodologies aplicades a la mediació”** organitzada pel Servei de Mediació Ciutadana de Mataró. **“Formació psicosocial en dinàmiques de grup”** organitzat per la Diputació de Barcelona.

D'altra banda l'equip de mediació, a fi de poder treballar dubtes i aspectes relacionats amb la tasca diària, ha pogut participar en **l'espai de supervisió** ofert per la Diputació de Barcelona.

Participació en jornades i congressos

Cal destacar que aquest any, diversos membres de l'equip han estat convidats a participar de diversos congressos i jornades amb diverses ponències:

- ↳ Participació a les I jornades de Cultura de Mediació “Transformació del conflicte i desenvolupament social” amb la ponència “ **Serveis de mediació comunitària en l'àmbit local una eina per a la cohesió social**”. Organitzades per la Universitat de Barcelona.
- ↳ Participació a la taula **comunicacions** amb la ponència: “ **Experiències vitals compartides**” emmarcada en les Jornades de Mediació Ciutadana i Civisme organitzades per la Diputació de Barcelona.
- ↳ Conducció del panell “**Eines de gestió de la convivència**” emmarcat en el curs **La gestió de la convivència a les comunitats de veïns**. Organitzat per la Diputació de Barcelona.
- ↳ Conducció del Seminari “**Instrument d'avaluació dels processos de mediació**” organitzat per la Diputació de Barcelona.
- ↳ Participació a la jornada “ Situació actual de la mediació a Catalunya i perspectives de futur” amb la ponència “**La vessant comunitària dels serveis de mediació. L'experiència de l'Hospitalet de Llobregat.**” Organitzada pel Col·legi d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya.
- ↳ Realització del taller “**Mediació Comunitària al municipi**”. Visita de la delegació xilena Proyecto División Judicial del Ministerio de Justicia. Organitzat pel centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

CONCLUSIONS I PROPOSTES

Des del Servei de Mediació fem una valoració positiva de la tasca portada a terme durant el 2010 així com dels resultats obtinguts. L'entrada de casos ha tornat a augmentar lleugerament en el darrer any. Això ha implicat atendre **1125 persones en processos de mediació i 6046 en accions de prevenció** (cursos, formacions, tallers, accions de sensibilització...). Això suposa un lleuger increment d'usuaris de processos de mediació i gairebé triplicar els beneficiaris de les accions de prevenció. D'aquesta manera es situa l'impacte del servei en **8332 persones**, 3000 persones més que el 2009, les quals s'han pogut beneficiar de la intervenció del Servei de Mediació Comunitària.

Enguany han baixat les demandes del Servei per iniciativa pròpia. Probablement el canvi d'ubicació del Servei ha pogut contribuir a aquest fet. Caldrà continuar fent esforços en la difusió per aconseguir que els ciutadans s'adrecin directament al Servei quan tinguin un problema de convivència. Han augmentat lleugerament els casos derivats per l'**OGI** (63%) i els que arriben derivats per altres serveis. Entre aquests últims cal assenyalar, fonamentalment, als **Mossos d'Esquadra** (25 casos), els **instituts** de la ciutat (23 casos) i els **administradors de finques** (10 casos).

Les entrevistes individuals suposen un espai privilegiat per a treballar envers la transformació del usuari, de les seves percepcions i de les respectives capacitats per a autogestionar-se els conflictes. Des de la mediació es treballa per a la transformació dels ciutadans afavorint que, al llarg del procés, millorin respecte a la **revalorització** d'ells mateixos i el **reconeixement** de les persones amb les que mantenen conflictes. Durant el 2010 s'ha treballat per a l'aplicació habitual de l'**instrument d'avaluació** que es va dissenyar en el 2009 per tal de copsar aquest procés de transformació amb la finalitat de poder aportar resultats concrets que superin una visió de la mediació limitada a la consecució d'acords. Les conclusions encara no són prou significatives tot i que es comencen a apreciar algunes tendències que caldrà analitzar amb profunditat en els propers anys. Enguany s'ha presentat l'instrument a la resta de companys mediadors de la província en el marc del Programa de Mediació

de la Diputació de Barcelona. També està previst revisar l'instrument amb el suport d'un expert de la Diputació¹¹.

Un dels aspectes que ja es pot apreciar a partir de l'ús de l'instrument d'avaluació és com les **entrevistes conjuntes** són espais fonamentals per a que les parts es trobin i puguin consolidar els seus processos de transformació. En l'espai conjunt es propicia **el reconeixement mutu com a garantia per a la superació del conflicte i el restabliment d'una bona relació**.

A nivell de ciutat, la mediació continua sent una aposta preferent pels dispositius d'atenció al ciutadà en els problemes de convivència. Des de l'Oficina de Gestió d'Incidència es continua fent èmfasi en la validació del servei, fet que ha donat fruit en la millora de les derivacions. Alhora es continua treballant en coordinació amb diferents agents (**Unitat de proximitat de Mossos d'Esquadra, Servei de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes, Unitat de Tractament de Conflictes de la Guàrdia Urbana,...**) per a que la mediació pugui donar resposta als conflictes que es detecten per aquests serveis. D'igual manera s'han continuat generant **complicitats**, i aprofundint en les que ja estaven creades, amb tots aquells actors de la comunitat que detecten i/o gestionen conflictes. Cal destacar en aquest sentit moltes entitats dels diferents districtes, administradors de finques, centres i serveis educatius, així com veïns compromesos amb la gestió positiva dels conflictes de la ciutat.

Durant el 2010 s'ha creat un nou espai de coordinació de tècnics en cadascun dels districtes de la ciutat: la **Taula Territorial de Medi Obert**. En aquest espai, liderat pels coordinadors dels districtes, es coordinen les accions dels diferents serveis implicats amb la gestió de **conflictes de l'espai públic**: Educadors de Medi Obert, Oficina de Relacions amb la Comunitat de Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, Àrees de Joventut i Educació, OGI, etc. Aquest tipus de conflictes havia generat dificultats per ser gestionats pel Servei de Mediació, fonamentalment per la complicació per accedir a alguna de les parts,

¹¹ Veure annex 2 Transformació Personal en Mediació, pàg. 147

especialment als usuaris dels espais públics. Com a conseqüència de la creació de les Taules Territorials, aquestes dificultats s'han anat superant. Ara és més fàcil accedir a aquest tipus de conflictes i a les persones que en són part. D'altra banda, la gestió de conflictes per l'ús de l'espai públic suposa un repte pel Servei de Mediació. Són conflictes complexos, amb transcendència pública, molts agents implicats, i on es fa necessari posar en marxa metodologies que vagin més enllà de l'instrument específic de la mediació. Per aquest motiu, durant el 2010 hem rebut una formació específica en metodologies apreciatives i en gestió de conflictes amb moltes parts implicades. Alhora hem creat una comissió interna de treball per analitzar les accions que es van portant a terme i avaluar les intervencions de l'equip tot generant una reflexió interna sobre la gestió d'aquest tipus de conflictes.

La creació de les Taules Territorials de Medi Obert, així com les **accions d'acollida** i difusió a les **famílies reagrupants** i als **ciutadans que fan tràmits d'arrelament** han fet més necessària la coordinació amb les **Regidories dels Districtes**. Poc a poc es van generant més sinèrgies i es comparteix un discurs cada vegada més positiu respecte als conflictes i les oportunitats que suposen per a la millora de la vida dels barris.

Novament, des dels inicis del servei, els processos de mediació més nombrosos són aquells que proven de donar resposta als **conflictes veïnals** (88%), sobretot aquells que fan referència a les **molèsties per sorolls**. Aquest any cal destacar, novament, el **descens en les molèsties per sorolls de música i festes**. Es tracta d'una tendència de descens que es pot dimensionar si tenim en compte que en el 2007 suposaven 183 conflictes per aquest motiu i en l'any 2010 han estat només 65. La tasca de prevenció i d'intervenció d'aquests darrers anys sembla que va donant fruit en la reducció dels conflictes que eren més nombrosos quan va iniciar el Servei.

Cal subratllar, d'altra banda, la tasca a nivell de prevenció. Aquestes accions, encaminades a generar les condicions per a la gestió positiva dels conflictes, cada cop estan més incorporades a la vida de la ciutat. La consecució dels diàlegs veïnals "**Experiències Vitals Compartides**" en els districtes del nord

ha esdevingut un dels projectes preferents del Servei i ha servit per aprofundir en la relació amb les entitats veïnals dels barris on s'aplica.

Són moltes les utilitats de la mediació que queden per desplegar. Una d'elles, amb la que s'ha treballat des dels inicis del Servei, és la possibilitat de que la mediació esdevingui una **reparació a les infraccions de les Ordenances de Civisme**. Són moltes les dificultats per a poder aplicar aquest potencial de la mediació. Continuarem aprofitant les oportunitats per a assolir aquest objectiu. D'altra banda cal continuar impulsant les complicitats i coordinacions amb diferents agents perquè els conflictes arribin al Servei, sobretot aquells que fan referència a l'ús de l'espai públic.

Des de l'equip, pel 2011 s'han definit les següents propostes de millora:

1. Aprofundir a les complicitats amb els agents de la ciutat a partir de la celebració d'una Jornada de Còmplices amb la Mediació.
2. Enfortir la relació amb les Associacions de Veïns dels diferents barris.
3. Abordar els conflictes per l'ús de l'espai públic, dissenyant i adaptant la metodologia a les necessitats de cadascun dels conflictes.
4. Continuar aplicant l'instrument "Transformació Personal en Mediació" i valorar la seva adequació.
5. Propiciar espais de diàlegs intergeneracionals i interculturals entre entitats i veïns dels diferents districtes.

Entrem de forma clara en una fase de consolidació del Servei. Cada cop més la mediació està valorada com un recurs adient i profitós per a gestionar els conflictes de la ciutat. Les complicitats que s'han anat teixint durant el temps i la possibilitat de demostrar la utilitat de les accions, han situat al Servei en un espai de reconeixement. Caldrà continuar treballant, per aprofundir en aquestes complicitats i treure'n el profit necessari. Encara queden resistències que

hauran de ser treballades. La mediació incorpora aspectes contraculturals que sovint topen amb les resistències de molt ciutadans. Reconèixer l'existència del conflicte, acceptar l'oportunitat que suposa la seva aparició i gestionar-lo de forma cooperativa, són aspectes en els que caldrà continuar insistint per ser acceptats amb més facilitat pels potencials usuaris.

Cada cop més, la mediació esdevé un **dret** real pels ciutadans i ciutadanes de L'Hospitalet. L'aposta dels responsables polítics i tècnics de la ciutat així com les complicitats amb diferents agents del territori així ho faciliten. Alhora, la mediació es consolida com un **deure** en quant a la prestació de l'Ajuntament a aquells ciutadans que tenen un conflicte tot traslladant-los la necessitat de responsabilitzar-se en la gestió dels propis conflictes.

ANNEXOS

Annex 1. Experiències Vitals Compartides

Títol: EXPERIÈNCIES VITALS COMPARTIDES

Autoria: YIRGALEM MONTSERRAT, MARTA AYALA

Paraules clau: prevenció, mediació, espai de diàleg, líders veïnals, cohesió social, participació, compartir vivències, mètode biogràfic, teoria transformativa.

Resum / abstract:

Es presenta una experiència de diàlegs intergeneracionals i interculturals que s'ha portat a terme en dos districtes de la ciutat de L'Hospitalet. Aquests diàlegs, impulsats pel Centre de Recursos per l'Ocupació de la zona nord i el Servei de Mediació Comunitària encaixa en una perspectiva de prevenció de conflictes. S'exposen els fonaments teòrics, els objectius i la metodologia, així com una reflexió final sobre els resultats obtinguts. El treball amb entitats i líders d'aquest territori permet teixir lligams i crear relacions entre els diferents agents veïnals en un impuls de les condicions necessàries per a prevenir i gestionar conflictes de manera participada.

DESENVOLUPAMENT DE LA COMUNICACIÓ

L'actuació del Servei de Mediació Comunitària s'estructura a partir de dos eixos: **intervenció i prevenció**. Aquests eixos emmarquen les accions dutes a terme amb la finalitat de **millorar la convivència** al municipi amb la **participació activa i corresponsable de la ciutadania**. Des del Servei es treballa per a la transformació dels ciutadans i els seus conflictes a partir d'entrevistes individuals i conjunes i cada cop més ens plantejem altres metodologies grupals per afavorir la cohesió social en els territoris. Alhora es difonen els coneixements i s'impulsen les capacitats que fan que els ciutadans puguin resoldre de forma autònoma els seus conflictes.

Del treball de proximitat als barris d'aquests 4 anys del servei, els mediadors i mediadores han pogut detectar un seguit de preocupacions dels ciutadans de l'Hospitalet que es repeteixen al voltant de la convivència i l'espai públic.

Des de l' experiència del Servei de Mediació Comunitària, considerem important desenvolupar noves metodologies més enllà dels processos de mediació que donin resposta a les necessitats de convivència dels barris. En la tasca quotidiana tant en entrevistes individuals, com en el treball preventiu en els diferents àmbits, es detecten en aquests barris conflictes latents no explícits però que estan presents en la convivència veïnal, a través dels discursos, en els espais públics, en les comunitats de veïns, etc.

En aquest sentit facilitar **espais de diàleg** entre els diferents veïns i veïnes que conformen un barri és contribuir a transformar aquest estat de coexistència i donar oportunitat per la construcció activa de la convivència.

Entenem com a model de convivència el marc conceptual proposat pel Carlos Giménez:

“Si la coexistencia está dada, la convivencia hay que construirla, e implica entre otras cosas, aprendizaje, tolerancia ,normas comunes y regulación del conflicto.

(...) y la relación de convivencia no pone el acento solo en el respeto y tolerancia de lo particular, distinto u opuesto del otro, sino también en lo que une, en lo que se converge: un espacio, una regulación social del tiempo, unas responsabilidades, el uso de determinados recursos, etc. Todo ello exige acordar y convenir reglas del juego aceptadas y cumplidas por todos.

La convivencia no es algo opuesto al conflicto ni significa ausencia de conflictividad, pero si requiere regulación o resolución pacífica de los conflictos”¹²

¹² *Convivència: Conceptualización y sugerencias para la praxis.* Cuaderno del Observatorio de Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la ciudad de Madrid, 2005. (pág 10).

El Servei de Mediació Comunitària dóna, amb aquest projecte, un pes important a la prevenció, i aposta per un treball compartit i transversal entre diferents àrees i serveis, i així contribueix a generar les condicions per a desenvolupar accions encaminades a la gestió alternativa de conflictes. D'aquesta manera es sumen esforços i s'aborda la gestió de la convivència des de diferents perspectives.

Aquests tipus d'accions donen la possibilitat d'establir complicitats, augmentar les derivacions, diversificar el tipus de conflictes que accedeixen als serveis i impulsar diferents projectes compartits que van obrint espais a la mediació. Alhora permeten treballar amb els líders veïnals informals, i les persones implicades en la convivència dels seus barris, reforçant el teixit associatiu. Aquestes persones esdevenen ponts de contacte molt importants quan apareixen conflictes a la comunitat, donat que tenen un efecte difusor en la seva xarxa social. William L. Ury¹³ en aquest sentit, parla del “tercer costat” entenent aquest com *la voluntat emergent de la comunitat*. Ury assenyala que tot conflicte en escalada es produeix en el sí d'una comunitat que exerceix com a *contenedor* on aquest es pot transformar gradualment, passant de la confrontació a la cooperació. És per això que la mediació comunitària treballa amb els conflictes concrets i amb el “tercer costat” que suposa les comunitats locals en les quals es creen.

Des d'aquesta vessant, la mediació aportar moltes eines per aprofundir en la difusió de la cultura de la pau, i en la creació i millora dels canals de comunicació que enforteixin la convivència i cohesió als barris.

Prenent una cita de J.F. Six (1997), definició oberta i plena de possibilitats. “*La mediació és una acció realitzada per un tercer, entre dues persones o grups de persones que accepten lliurement i participen i a qui correspondrà la decisió final, destinada a fer néixer o renéixer entre ells unes relacions noves, o evitar o guarir unes relacions pertorbades*”¹⁴

Des del 2009 el Servei de Mediació Comunitària de L'Hospitalet de Llobregat (SMC) es proposa, com a objectiu, desenvolupar **espais de diàleg** veïnals en

¹³ William L. Ury Alcanzar la Paz. Paidós, 2005. Pág. 34.

¹⁴ Six, J.F. *Dinámica de la mediación*. Paidós, 1997.

els barris per tal de treballar la diferencia i els prejudicis en tots els àmbits; a nivell intergeneracional i a nivell intercultural.

Durant el 2009 el Centre de Recursos per a l'Ocupació (CRO) de la zona nord va posar en marxa el projecte d'Experiències Vitals Compartides al districte de la Florida - Pubilla Cases, en el marc del Pla d'Ocupació d'intermediació social i laboral. El Servei de Mediació va poder participar com assistent.

Enguany s'ha participat activament en el disseny, preparació i execució d'aquestes sessions de diàleg, elaborant i liderant un projecte compartit amb el CRO i les tècniques del Pla d'Ocupació d'Intermediació social i laboral, tot desenvolupant els objectius de promoció de la convivència que té el Servei de Mediació Comunitària.

La intervenció mediadora en aquest projecte aporta un espai on organitzar discursos de disconformitat tot canalitzant respostes positives i responsables a demandes que podrien conduir a accions pertorbadores de la pau social.

Els objectius que es plantegen en els espais de diàleg son:

- Afavorir la millora de la cohesió social.
- Facilitar el coneixement entre els diferents col·lectius que viuen i conviuen en el barri.
- Afavorir un espai de trobada i diàleg informal (no institucional) entre els diferents col·lectius.
- Potenciar i aprofitar els líders veïnals i d'entitats per transmetre discursos positius respecte a la convivència.
- Fer aflorar les necessitats i els sentiments respecte a la diferència i la convivència i treballar-los amb les eines de la mediació.

El projecte s'ha realitzat simultàniament als 3 districtes de la zona nord de L'Hospitalet (la Florida - Pubilla Cases i Collblanc - la Torrassa).

Les temàtiques proposades en les sessions a partir de diferents dinàmiques han estat:

(Districtes IV i V) LA FLORIDA - PUBILLA CASES:

- 1. Com ens sentim amb la diferencia? : “com ens relacionem en els nostres espais públics?”.**

Estereotips, Cultura i Inclusió.

- 2. Etapes de la vida: què ens separa i què ens apropa? diferències i punts en comú (Conflictes intergeneracionals).**

En el districte de Collblanc - la Torrassa, essent la convivència en l'espai públic una preocupació veïnal recollida en diferents àmbits, les tres sessions es van emmarcar en aquest context:

(Districte II) COLLBLANC - LA TORRASSA:

- 1. Espais públics; fem memòria passat i present, canvis socials i culturals.**
- 2. Cohesió social: “com ens relacionem en els nostres espais públics?”.**
- 3. L'espai públic drets i deures dels ciutadans.**

Cada districte té una dinàmica diferent pel que fa al teixit associatiu i la seva relació amb el SMC i el CRO. Així la prospecció de líders veïnals i d'entitats, i la difusió del projecte ha estat més fàcil a la Florida - Pubilla Cases on ja es va realitzar la experiència l'any passat i on hi ha un Pla Integral la tècnica del qual ha participat activament en la difusió en les dues edicions.

A Collblanc – la Torrassa en els darrers anys han nascut diverses entitats de col·lectius de nouvinguts amb les que encara no es tenia un vincle. D'aquesta manera s'han prioritzat el esforços en la prospecció d'aquestes entitats i dels seus representants a l'hora que no hem deixat de banda les entitats amb una llarga trajectòria d'aquests barris.

En l'**espai de diàleg** es tracta d'oferir un lloc on diversos col·lectius del mateix barri comparteixin les experiències viscudes, en relació a aquells temes que duen o poden dur a conflictes.

Prèviament a les tres sessions realitzades en cada districte, s'han organitzat trobades de preparació separatament amb els diversos col·lectius implicats en les jornades. L'objectiu ha estat treballar en aspectes com l'empatia, l'escolta activa, la comunicació verbal i no verbal, per tal de definir el marc en el que es desenvoluparien les sessions de treball on coincidirien els diversos col·lectius.

En aquestes sessions el mediador té la funció de construir els canals de comunicació, legitimant a tots els participants, conduint el debat per camins constructius i positius des d'una posició neutral i externa. Mitjançant preguntes per a la reflexió, parafrasejant, reformulant, facilitant el reconeixement mutu i legitimant a tots els col·lectius i assistents.

La intenció es fer aflorar els sentiments i vivències associades a les diverses problemàtiques o situacions.

En aquest sentit ens basem en l'enfocament metodològic de la teoria Transformativa (Bush i Folguer, 1996) que destaca la capacitat de la mediació per promoure la revalorització i el reconeixement. Ja que en aquests espais de diàleg no es tracta tant de buscar una fita determinada, ni el consens sinó l'objectiu és en compartir les experiències individuals. D'aquesta manera, coneixent i empatizant amb l'altre, es pot modificar la visió o la manera de veure o d'entendre a l'altre.

També s'apliquen elements del mètode biogràfic i els diàlegs públics :

“Dialogar es poder entender una historia diferente: para ampliar nuestras miradas, para dudar, para poder preguntar y preguntarnos, para asombrarnos.”¹⁵

¹⁵ Iannitelli Muscolo, Silvia. en *Mètodes biogràfics - escola estiu* de Tejero, Elisabet i Torradabella, Laura. Disponible en <http://www.diba.es/servsocials/descarrega/docb4.pdf>

Des de l'etapa de disseny fins a l'execució de les sessions dels espais de diàleg han transcorregut sis mesos, durant els quals a més s'han mantingut reunions periòdiques entre les tècniques dels dos Serveis.

El projecte ha tingut molt bona rebuda entre els líders veïnals i han vist una bona oportunitat per a conèixer i establir aliances amb altres entitats del territori. En haver compartit vivències personals, s'ha contribuït a la superació de prejudicis i aproximació a la diferència, fet que repercuteix directament en la convivència. Les temàtiques proposades ja feien referència a les preocupacions veïnals detectades i per tant els diàlegs van anar al voltant d'aquestes. Es va poder constatar com persones amb opinions inicialment antagòniques es podien expressar lliurement sense que això impedís tenir una relació de veïnatge cordial igualment. Els assistents van poder ampliar la visió dels col·lectius que no coneixien i observar que comparteixen més coses que diferències.

El fet d'elaborar un projecte transversal i compartit ha estat molt positiu, ha permès que les tècniques ens poguéssim repartir les visites i entrevistes per a la difusió. S'ha contactat en total en els 3 districtes amb 34 entitats de diversa tipologia (veïnals, juvenils, de persones nouvingudes, de dones etc).

Al mateix temps que s'ha fet el coneixement de l'entitat o el reforç del vincle, s'ha pogut fer també la difusió dels dos serveis en aquestes entitats. Això ha permès un millor coneixement dels recursos de l'Ajuntament per part dels participants. El CRO ha pogut oferir els seus dispositius d'inserció sociolaboral i el Servei de Mediació Comunitària ha vist reforçats els seus vincles amb entitats dels que estan sorgint noves sinèrgies en la que es preveu un treball futur conjunt en la millora de la convivència als barris.

Referències bibliogràfiques:

Bush i Folguer (1996) *La promesa de Mediación*. Barcelona, Garnica S.A.

Gimenez, C. (2005) *Convivència: Conceptualización y sugerencias para la praxis*. Cuaderno del Observatorio de Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la ciudad de Madrid.

Iannitelli Muscolo, S. En: *Mètodes biogràfics - escola estiu* de Tejero, E i Torrabadella, L. A <http://www.diba.es/servsocials/descarrega/docb4.pdf>

Six, J.F. (1997) *Dinámica de la mediación*. Barcelona, Paidós.

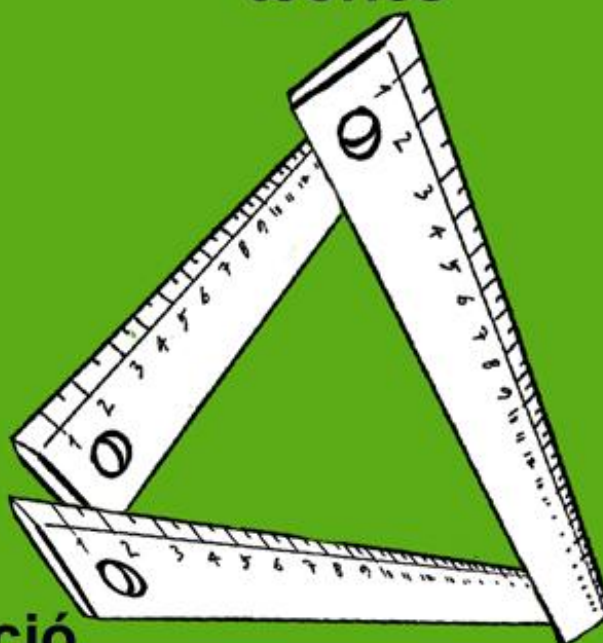
Ury, W. (2005) *Alcanzar la Paz*. Madrid, Paidós.

Transformació Personal en Mediació (TPM)

**fonaments
teòrics**

**guia
d'aplicació**

**registre
TPM**



Servei de Mediació Comunitària



Ajuntament de L'Hospitalet

ÍNDEX

FONAMENTS TEÒRICS	149
Introducció	149
Conceptualització	151
Descripció dels indicadors del Registre Avaluatiu TPM	153
Revalorització	153
Reconeixement	157
Relació	158
Comunicació no verbal	159
Bibliografia	159
GUÍA D'APLICACIÓ	160
REGISTRE AVALUATIU TPM	164



FONAMENTS TEÒRICS

Introducció

Des dels inicis del Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de l'Hospitalet l'any 2006, ha estat una inquietud constant en l'equip com avaluar els processos de mediació. Ja des de l'inici ens va semblar necessari reflectir tot aquell treball que es portava a terme, que tot i generar canvis i millores en els conflictes, consideràvem que no que quedava reflectit en no fer-se una sessió conjunta.

La primera decisió va ser posar en valor aquells processos on no es realitzava una sessió conjunta. Amb aquesta finalitat es va diferenciar la intervenció en dos grans grups segons si havíem atès a una o més d'una part. Aquells casos en els quals es treballava amb la part sol·licitant (o primera part), es van anomenar *atenció al ciutadà*. D'altra banda, es van anomenar *gestions del conflicte* aquelles intervencions que incloïen a més d'una part confrontada.

Malgrat que l'objectiu era visualitzar la complexitat de la feina que es porta a terme, amb aquest sistema no s'aconseguia fer-ho del tot. Això es produïa perquè valoràvem les *gestions del conflicte*, sobretot aquelles que *arribaven* a sessió conjunta, com a superiors en resultats a les *atencions als ciutadans*¹⁶. D'altra banda, i en un afany d'honestedat, vam decidir valorar els resultats de les *gestions del conflicte*.

Les *gestions de conflicte* les avaluàvem en funció dels resultats següents:

- Satisfactòria amb acord: quan les parts estableixen acords tant verbals com escrits.
- Satisfactòria sense acords: quan les parts restablen la comunicació però no calia establir acords, o quan la situació s'havia resolt sense la necessitat d'una trobada conjunta.
- No satisfactòria sense acord: quan alguna de les parts no mostrava voluntarietat per participar d'un procés de mediació o quan el procés finalitzava sense arribar a acords o sense poder restablir-se la comunicació.
- No satisfactòria amb acord: quan les parts arribaven a acords però el mediador considerava que el procés no s'havia desenvolupat satisfactòriament.

La categoria *satisfactori sense acord* ens permetia ampliar la valoració més enllà del propi acord. Tot i així, en el moment de fer les memòries anuals, vam sentir la necessitat de justificar perquè hi havia tants processos del tipus *atenció al ciutadà*, alhora que explicar perquè en moltes *gestions del conflicte* no es realitzava sessió conjunta. I

¹⁶ Les atencions al ciutadà vam decidir valorar-les sempre de forma positiva segons el criteri de que el ciutadà havia estat informat del procés de mediació i havia triat lliurement.



trobàvem aquesta *justificació* en els criteris propis de la mediació: voluntarietat i capacitat. D'aquesta manera es justificava que les *atencions als ciutadans* no arribaven a *gestions del conflicte* per manca de voluntarietat o de capacitat dels sol·licitants, i que la majoria de les *gestions del conflicte* no arribaven a sessió conjunta per les mateixes causes. Aquest enfocament posava l'accent en els aspectes que mancaven en comptes de copsar les millores que s'havien produït. Així podem analitzar les primeres Memòries del servei com un recull de conceptes en negatiu: *manca de contacte, manca de voluntarietat i manca de capacitat*.

Com hem vist, aquest model d'avaluació, utilitzat fins el 2009, generava insatisfacció en l'equip ja que centrava l'anàlisi dels resultats del procés de mediació en la sessió conjunta. Centràvem l'objectiu de la mediació en la *solució de problemes i de la millora de la situació conflictiva de les parts comparada amb el que era abans*.¹⁷ Aquest model es convertia en insuficient donat que no recollia la transformació que es produeix en la persona que participa d'un procés de mediació, més enllà dels acords als que arribin les parts. Sovint ens trobàvem amb processos on s'havien realitzat múltiples entrevistes amb una de les parts, havent-se produït canvis significatius en la seva forma d'abordar el conflicte, però que en no comptar –primera o segona part- amb algun dels requisits quedava reflectit com una mancança.

Davant d'aquesta situació des de l'equip sorgeix la necessitat de fer un salt qualitatiu en l'avaluació dels processos que segueixi en la línia d'intervenció transformativa. Per tant, l'objectiu del procés de mediació passa a ser la millora de les pròpies parts en la gestió de la relació conflictiva, es a dir, la *millora de les pròpies parts comparada amb el que eren abans*, (Bush i Folger, 1996 p.133). D'aquesta manera, l'objectiu de l'avaluació havia de ser el procés de canvi o transformació de les parts. No es tracta ja de cercar una millora de la situació conjuntural, sinó més integral, de la persona i del seu aprenentatge així com de l'ús posterior de formes de gestió de conflictes no adversarials. L'acord, per tant, no apareix com a objectiu essencial sinó com a conseqüència de la millora de la relació entre elles.

L'objectiu de la mediació deixa de ser “la solució de problemes i la millora de la situació conflictiva de les parts comparada amb el que eren abans” per passar a ser “la millora de les pròpies parts comparada amb el que eren abans”. (Bush i Folger, 1996 p.133)

¹⁷ Bush i Folger (1996,p.133) apunten que els models de mediació més instaurats es basen en aquest objectiu i plantegen la mediació transformativa com un pas més enllà amb la finalitat de transformar les persones per a transformar la situació conflictiva.



Conceptualització

Bush i Folger (1996) concreten que aquest procés de canvi de les parts es pot mesurar en relació a l'enfortiment del jo (**revalorització**) i la superació dels límits per relacionar-se amb els altres (**reconeixement**).

Durant l'any 2009 s'estableix una comissió de treball sobre *l'avaluació de processos de mediació* que es reuneix de manera quinzenal amb l'objectiu de crear un instrument que visualitzi, quelcom que ja intuïem però que calia demostrar, el procés de canvi de les parts a partir de l'anàlisi dels conceptes de revalorització i reconeixement. Aquesta comissió ha esdevingut un espai de treball grupal, en el qual s'ha treballat en la definició i aprofundiment dels processos de mediació i en les estratègies que fem servir.

Es va treballar a partir dels conceptes definits per Bush i Folger (1996) mitjançant una reflexió individual i debats grupals en els quals hem compartit com cadascú interpreta aquests conceptes i com afecten a la seva pràctica mediadora quotidiana. Després d'aquest treball, i un cop *apropiada* – feta pròpia- la teoria transformativa es van sintetitzar els conceptes de la següent manera:

Bush i Folger (1996) conclouen que **la revalorització** es dona quan *les parts en conflicte realitzen l'experiència d'una consciència més sòlida de la seva pròpia vàlua personal i de la seva capacitat per a resoldre les dificultats que han d'afrontar.* (p.134)

Les parts es **revaloritzen** quan poden:

- Comprendre clarament la situació comparada amb l'anterior. Definint els interessos i objectius que es volen assolir i quina és la seva importància.
- Prendre consciència de les alternatives que poden ajudar-los a assolir els seus objectius.
- Prendre consciència de la responsabilitat que tenen vers el conflicte, vers les alternatives i l'elecció d'una o altra.
- Comprendre que hi ha alternatives que són totalment responsabilitat pròpia.
- Prendre consciència de les pròpies habilitats i recursos personals en la Resolució de conflictes (escotar, comunicar, organitzar el discurs, avaluar i oferir alternatives, entre d'altres.)
- Emfatitzar en els recursos propis que posseeix la persona per aconseguir els seus objectius.
- Reflexionar sobre el què es vol fer, com es vol fer i avaluar les qualitats i les debilitats del propi discurs i avantatges i desavantatges de les diferents alternatives que exclouen el diàleg.



El conflicte fa que cada part es pugui sentir agredida per l'altre, adoptant actituds defensives cap al que considera el seu “contrincant”. Cada part es incapaç de veure més enllà de sí mateix i de les pròpies necessitats. Es per aquest motiu que s'ha de treballar per al reconeixement.

El reconeixement es dóna quan hi ha cert grau de revalorització, i les parts són capaces de reconèixer i mostrar-se mútuament sensibles a les situacions i qualitats humanes comunes. (Bush i Folger, 1996, p.134).

S'arriba al **RECONeixEMENT** quan les parts:

- Tenen capacitat per a comprendre la situació de l'altre i com aquest la viu.
- Comprenen la situació de l'altre i mostren desig en fer-ho.
- Conscientment re-interpreten els comportaments dels altres i tracten de veure'ls d'una altra forma.
- Renuncien conscientment al seu punt de vista i tracten de veure la situació des de la perspectiva de l'altre.
- Comuniquen el canvi en la interpretació de l'altre.
- Poden excusar-se per haver pensat allò negatiu de l'altre.
- Tenen la capacitat per adequar-se a l'altre i si això no els satisfà poden expressar-ho de manera clara.

Aquests conceptes fonamentals s'han complementat, en l'elaboració del registre avaluatiu TPM, amb altres que hem considerat necessaris com són la *relació* entre les parts i la *comunicació no verbal*. El registre pretén donar imatges successives de la transformació de les parts en el desenvolupament del procés. Ja no es tracta de subratllar *l'acord com a èxit* o justificar el perquè de l'absència d'una sessió conjunta si no que la mediació produeix canvis en la persona que ara es poden mesurar. Som conscients que es tracta d'un instrument subjectiu donat que basa el seu funcionament en l'observació dels mediadors sobre la comunicació de cadascuna de les parts.



L'instrument que a continuació es presenta està dividit en quatre apartats:

1. **Revalorització:** recull els ítems que visualitzen el procés de revalorització de les parts. Aquest apartat fa referència a la claredat dels objectius que la persona vol aconseguir, la presa de consciència dels recursos dels que disposa per aconseguir-los, les habilitats que té per a afrontar el conflicte, la claredat de les alternatives de que disposa i la consciència de la presa de decisions que ha de fer per aconseguir les seves fites.
2. **Reconeixement:** Aquest apartat fa referència a la visualització que té la part vers l'altre. El reconeixement té lloc quan la part més enllà de sí mateixa és conscient de que hi ha un altre amb necessitats i desitjos, reformula els comportaments de l'altre i té el desig d'expressar-ho, tot incorporant a l'altre en les possibles solucions.
3. **Relació:** Les dues variables de l'apartat de "Relació" van enfocades a mesurar quin era el context relacional anterior a l'explosió del conflicte i quin nou marc d'interacció es vol crear a partir de la participació comuna.
4. **Comunicació no verbal:** La importància de la comunicació no verbal dins del context comunicatiu és rellevant si es té en compte que és un tipus d'expressió més lligada amb el subconscient que amb la voluntat, i que conseqüentment esdevé una representació més fidedigna dels pensaments i sentiments de la persona, esdevenint fonamental per a entendre el que es comunica.

L'èxit en un procés de mediació es produeix quan: *"Les parts han cobrat consciència de les oportunitats de revalorització i reconeixement que se'ls va presentar durant la mediació; si se'ls ha ajudat a aclarir metes, alternatives i recursos i després se les ha ajudat a adoptar decisions informades, reflexives i lliures sobre la forma d'afrontar cada punt de decisió i si s'ha ajudat a les parts a atorgar reconeixement quan la seva decisió es manifestava en aquest sentit"*. (R.A. Baruch Bush i J.P. Folger, 1996, pp. 148-

Descripció dels indicadors del Registre Avaluatiu TPM

Revalorització

Elabora un relat ordenat i coherent:

El conflicte no està en els fets, sinó en les històries que expliquen les parts. La història que relaten depèn de com perceben el conflicte, en quin rol es posicionen ells i posicionen als altres, construint d'aquesta manera el conflicte. Per a poder deconstruir-lo i poder construir una història alternativa on els rols de cada part siguin diferents, cal que, el relat sigui ordenat i coherent.



L'ordre fa referència a l'explicació dels fets , que pot ser de forma cronològica o en funció de la importància que la part li doni als fets al marge del temps en el que s'han produït.

La coherència té a veure amb la concreció del conflicte, és a dir, la part és capaç de concretar el conflicte que manté amb l'altre sense barrejar altres situacions que l'angoixen però que no tenen relació amb la situació conflictiva. També es capaç de relatar el conflicte amb un ordre causal, i sense contradir-se.

La dificultat de la persona per a contextualitzar el conflicte o elaborar un relat ordenat i coherent en ocasions evidencia una manca de capacitat de la persona per a participar d'un procés de mediació. Aquesta manca de capacitat es pot millorar acompanyant a la part amb estratègies mediadores.

Sent que ha estat part i responsable del conflicte:

Els substantius part i responsable esdevenen dues categories diferenciades ja que impliquen graus de participació o implicació diferents. Entenem part com aquella persona que ha tingut alguna cosa a veure amb el conflicte però que no sent responsabilitat vers el mateix. Tanmateix considerem que responsable suposa un grau més elevat d'implicació donat que suposa el reconeixement i l'acceptació de les conseqüències o dels fets realitzats. En aquest sentit, la persona que es sent responsable del conflicte i no responsabilitza únicament al contrincant, es mostrarà més sensible a responsabilitzar-se de les solucions del mateix.

D'altra banda, en ocasions el fet de visualitzar els intents realitzats per les parts per resoldre el conflicte ja dona compte del grau d'implicació en el mateix, és a dir, que si una persona no considera que té cap conflicte però si es capaç d'enumerar intents previs de solució, és probable que assumeixi amb honestedat la seva responsabilitat en el mateix o si més no, en l'escalada. Això, li proporciona a més una visió més clara de la situació.

Està obert a la reflexió a partir de les preguntes dels mediadors:

La pregunta és l'eina fonamental del professional mediador. A partir de les preguntes del mediador la persona reflexiona sobre la situació i sobre com l'està vivint. Aquesta reflexió suposa un procés d'obertura de la persona a explicar i qüestionar-se els seus comportaments i la responsabilitat que té sobre els mateixos. En aquest sentit participar d'un procés de mediació per a les parts no es una tasca fàcil ja que han de fer un esforç important en sortir del seu enuig i la seva raó, tot posicionant-se de forma més flexible a fi de prendre consciència tant de les capacitats que tenen com de la seva relació amb l'altre. Tanmateix per a que una persona pugui mostrar-se flexible i oberta en una entrevista de mediació, és imprescindible que tinguin confiança en el mediador. Sense confiança, la persona no es mostrarà flexible o disposat a qüestionar el propi discurs.



Parla dels seus sentiments i emocions:

Els sentiments i emocions permeten connectar més fàcilment amb les necessitats que estan darrere els interessos. Expressar-los també són símptoma d'una major confiança amb el procés, amb el professional i amb les altres parts. Ben formulats, denoten una major responsabilitat pròpia de com respon un mateix enfront les conductes i expressions externes. I un cop identificades permeten valorar quin és el grau d'autoregulació o fins i tot de la transformació per d'altres més favorables vers un mateix.

En ocasions, les persones quan més parlen d'allò que els enfada, reviu aquesta emoció augmentant així el seu malestar manifest. En aquest sentit és important que expliquin com es senten i quines emocions tenen, tenint en compte que es poden desbordar i que per tant el mediador haurà d'oferir un espai de contenció i regulació d'aquestes emocions.

Una altra situació que es pot donar és la utilització de les emocions per a manipular al mediador. Les persones poden exagerar les seves emocions a fi de posicionar al mediador al seu favor.

Exposa amb concreció els seus interessos:

Els interessos responen a les preguntes per què i per a què vol la part el que realment vol. Són preguntes sobre la causa (per què) i sobre la finalitat (per a què). Les parts en conflicte en moltes ocasions es mostren confuses sobre allò que desitgen, de vegades no poden concretar allò que volen o no són capaces d'endregar que és més o menys important. En aquest sentit el mediador observarà si la part identifica els seus interessos i concreta o defineix per què són importants per a ella i per què els vol aconseguir.

Identifica les seves necessitats:

Les necessitats fan referència a allò que és imprescindible per a la persona. Quan les persones tenen una disputa es senten vulnerades necessitats bàsiques com poden ser el reconeixement o la seguretat, adoptant posicionaments defensius. En aquest sentit una vegada la persona pugui concretar quins interessos té, caldrà que faci un esforç per a conèixer quina necessitat s'amaga darrere d'aquests. La resposta a aquesta pregunta deixarà al descobert la insatisfacció d'una necessitat bàsica. Connectar amb la necessitat que no està coberta és una tasca complexa ja que suposa un acte de sinceritat i honestat molt elevat que solament s'aconsegueix en un clima de confidencialitat i confiança.

Reconeix les pròpies limitacions i capacitats per a gestionar el conflicte:

Aquest ítem fa referència a la consciència de la persona de les pròpies habilitats o recursos dels que disposa per a gestionar el conflicte. En ocasions, verbalitzen la



incapacitat de cercar alternatives ja que valoren que han provat totes les vies que tenen al seu abast.

Les parts, al participar d'un procés de mediació, admeten necessitar ajuda per a resoldre el conflicte que mantenen amb l'altre. En aquest sentit obvien les habilitats i recursos dels quals disposen per a gestionar el conflicte. Al llarg del procés de mediació s'evidencien i es potencien aquests recursos ja que seran els que els permetin canviar la situació que viuen. D'altra banda, les persones poden expressar l'adquisició de noves habilitats i recursos com la reformulació o l'escolta activa a partir del desenvolupament de les sessions. És interessant observar com les parts utilitzen en les sessions conjuntes o en els seus espais de relació amb l'altre, allò après en les sessions individuals.

Exposa alternatives per a la solució:

Les persones, en ocasions, quan arriben a mediació no són capaces d'oferir alternatives o només n'ofereixen d'adversarials. Una vegada s'ha treballat en la revalorització dels recursos i les fites, la persona pot valorar i prendre consciència sobre la diversitat d'alternatives de que disposa per aconseguir allò que necessita. Posteriorment, la persona pot valorar amb claredat quines conseqüències té escollir una o altra alternativa, sigui aquesta adversarial o no, i quins beneficis pot obtenir. Es més, entenent que el participar del procés de mediació és en sí mateix una alternativa per a la gestió del conflicte, la part pot decidir si li convé o no continuar.

Té voluntat per a fer servir les alternatives:

Després de valorar les diferents alternatives de les que disposa, la persona haurà de prendre una decisió sobre allò que vol fer i quines de les seves capacitats haurà de posar en joc. Pot succeir que la persona vol fer ús d'una de les alternatives però no sap com fer-ho. En aquest cas el mediador haurà d'ajudar a la persona a explorar /reflexionar sobre les eines de que disposa i les conseqüències que es poden derivar del seu ús. Així, el procés de mediació ajuda a valorar i prendre consciència de la responsabilitat que té la persona vers cada elecció.

Si davant d'aquesta situació la persona no mostra voluntat en fer servir les alternatives de les quals disposa pot respondre a una manca de confiança en els resultats i/o en les pròpies capacitats per assolir-los. També cal observar si la part obté un benefici superior mantenint la situació actual de conflicte que no fent ús de les alternatives per ajudar a reflexionar sobre aquest fet.



Reconeixement

Legítima a l'altra persona com a part del conflicte:

Tal com exposa Calcaterra, R. (2006): Els conflictes es produeixen perquè un valor d'una part es negat per l'altra part, és a dir, no troba inclusió legítima en la narrativa. Les parts en conflicte participen del procés de mediació si poden trobar un lloc positiu i materialitzar una posició social positiva, que no es el mateix que sentir-se bé.

La legitimació té a veure amb la re-significació de les posicions negatives/positives que les parts atorguen a l'altre, posant etiquetes, atribuint intencions i conseqüències a les seves accions. Això es concreta habitualment, en una reducció despectiva de les característiques de l'altre. (reduir a la persona al seu origen, a l'activitat que molesta, o a prejudicis o estereotips socials).

Les persones legitimen a l'altre quan poden verbalitzar que el que comunica l'altre és la veritat des del seu punt de vista, que l'altre és un ciutadà no només amb deures sinó també amb drets, que es comprèn la reacció o sentiments de la persona en les seves circumstàncies, en definitiva, que haver-se comportat d'aquesta manera no significa ser una mala persona.

Pot comprendre la postura de l'altra persona i vol fer-ho:

És aquest un dels aspectes fonamentals per assolir l'èxit en el procés de mediació amb un enfocament transformatiu. És per això que incorpora els dos elements fonamentals de la mediació: la capacitat i la voluntarietat. En aquest ítem valorem la capacitat de la persona de sortir més enllà de la seva vivència sobre la situació i comprendre la vivència de l'altra persona. Alhora valorem la voluntat de sortir de la seva visió i entendre i experimentar la vivència de l'altre.

Reformula el comportament de l'altra persona:

Una vegada ha pogut comprendre la vivència de l'altre i ha mostrat interès en poder fer-ho, en l'escolta de la narrativa de l'altre o a partir del treball en les sessions individuals, la persona pot atorgar intencions positives a comportaments anteriors que havia interpretat de forma negativa. No ens quedem tan sols en l'assentiment o la sorpresa mentre escolta a l'altre sinó en el fet que verbalitzi aquest canvi en la seva visió tant al mediador de forma individual, com en la sessió conjunta. Les parts poden veure's de forma diferent a com es veien en un inici, passant de tenir un contrincant o un enemic contra el qui lluitar, a veure a l'altre com una persona amb un problema compartit al qual s'ha de buscar una solució. L'altre té emocions, sentiments i un punt de vista diferent.



Reconeix el/s canvi/s de l'altre:

La persona reconeix que l'altre ha realitzat canvis d'actitud o de comportament que atenen a les necessitats de l'altra part. Aquests canvis poden ser produïts per la reformulació del comportament de l'altre i/o per canvis objectius que han estat reconeguts per una de les parts.

Relació

Enuncia bones experiències de relació en el passat o desig d'haver-ne tingut:

El fet de poder enunciar experiències prèvies positives té a veure amb la visió que es té de l'altre. Si en un passat es van poder presentar situacions positives, les etiquetes que podem atorgar a l'altre es poden resignificar en comportaments i no en identitat, es a dir, la persona coneix aspectes o comportaments positius de l'altre que, tot i que en aquest moment no es donen, pertanyen a la identitat de l'altre.

Les persones que prèviament no han tingut experiències positives assignen el valor negatiu de determinats comportaments com característiques identitàries de la persona. En aquest sentit, es torna molt més complicat treballar el posicionament degut a la impossibilitat del canvi identitari. Si es treballa des del concepte de comportaments, i la part els reconeix, aquests es poden modificar o canviar.

En aquest mateix ordre de coses, esdevé significatiu la verbalització del desig d'haver tingut (tot i que no s'hagin donat) experiències positives amb l'altre, ja que re-significa la identitat de l'altre. Si es desitja haver tingut una bona relació denota que l'altre té característiques positives.

Ofereix solucions on participen totes les parts:

Quan la persona al llarg del procés ha pogut aclarir fites, valorar opcions, i reconèixer a l'altre, el conflicte esdevé un problema compartit i per tant les solucions també són compartides. En aquest sentit, quan es poden compartir les necessitats, les solucions donen resposta a aquestes i per tant són satisfactòries. Amb aquest ítem és important tenir en compte dues variables, d'una banda que en les solucions participin ambdues parts, i de l'altra que siguin des d'una perspectiva guanyo-guanya.

El procés culmina quan les parts descobreixen i experimenten que fer guanyar a l'altre, satisfent alhora les pròpies necessitats, garanteix l'èxit i la continuïtat de la solució.



Comunicació no verbal

Hi ha coherència entre el discurs verbal i els correlats corporals:

Aquest ítem fa referència a la coherència verbal i corporal de la persona. Observem si la persona expressa tant verbalment com de forma corporal el mateix significat. Per exemple, si la persona mostra enuig la seva postura corporal és més rígida, així com el seu to és més alt. En ocasions ens trobem amb persones que mostren una expressió corporal diferent a allò que expressen.

Mostra una consistència corporal que facilita la comunicació:

Aquest ítem fa referència a la comunicació que utilitza la persona i que afavoreix l'entesa amb l'altre. En aquest sentit, fem referència, d'una banda a l'expressió corporal entesa com la postura del cos, el tacte, l'expressió facial i el contacte físic entre d'altres. I de l'altra, a l'expressió paraverbal lligada a la dicció, el ritme i el to de veu que utilitzen les parts per a comunicar-se.

En ocasions, s'entén la comunicació com una veritat universal, entenent que un moviment, un gest, o una paraula es interpretat per tothom de la mateix manera. Tanmateix observem que existeixen codis culturals diferents on aquests gestos o paraules entesos en moltes ocasions com a realitzats amb educació, són interpretats de forma diferent, atorgant-li intencions negatives. En aquest sentit, el mediador tradueix, parafraseja i ajuda a les parts a que es puguin comunicar d'un forma més efectiva i l'entesa entre ambdues sigui possible.

Bibliografia

- Calcaterra,R. (2006):*Mediación estratégica*. Ed. Gedisa.
- Baruch.B,i Folger, J.P(1996): *La Promesa de Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Ed.Granica.



GUÍA D'APLICACIÓ

La present guia pretén ser una eina que faciliti l'ús del “Registre Avaluatiu TPM”. S'ha creat amb la idea de unificar criteris a l'hora de valorar cada un dels ítems amb els que es desgrana el procés de transformació de la persona en la mediació.

Cada ítem es pot mesurar en quatre graus, de menor a major, que responen a les categories **Gens- Poc- Bastant- i Molt** que corresponen als valors numèrics 0-1-2-3 respectivament. Per a orientar la valoració del mediador s'han creat una sèrie de descriptors qualitius que responen a aquestes categories quantitatives.

Al final del document hi ha una graella on recollir tant els valors totals obtinguts per la persona en els diferents apartats com els valors globals.

A l'hora d'elaborar els diferents descriptors ens hem anat adonant que els valors extrems han estat de fàcil identificació mentre que els valors centrals han requerit un major esforç de conceptualització.

Cada ítem disposa d'un espai en blanc per a que el mediador pugui omplir amb exemples o consideracions que l'ajudin a visualitzar o descriure el procés de canvi de la persona.

Entenent que el registre avaluatiu és una eina en construcció, la guia també ho és, per tant, un document obert i modificable.

Revalorització

1. Elabora un relat ordenat i coherent

Respecte l'ordre:

Ordre cronològic.

Gradació del més important al menys important.

Respecte la coherència:

No es contradiu en l'explicació dels fets.

Sap concretar quin és el conflicte.

2. Sent que ha estat part i responsable del conflicte

Considera que no té cap conflicte.

És conscient i verbalitza que té un conflicte amb algú.

Considera que la responsabilitat del conflicte es de l'altra persona.

Considera que el conflicte es responsabilitat d'ambdós.

Pensa que ha influït en l'escalada del conflicte.

Enumera intents previs de solució.



3. Està obert a la reflexió a partir de les preguntes dels mediadors

Mostra enuig quan es posa en qüestió el seu posicionament.
Justifica el seu comportament.
Respon a les preguntes que posen en qüestió el seu posicionament, sense mostrar enuig.
Mostra dubtes respecte el seu posicionament.
Es sent còmode en l'espai de mediació.

4. Parla dels seus sentiments i emocions

Expressa les emocions per guanyar-se al mediador.
Expressa les emocions en funció de l'altre.
Expressa les emocions amb autenticitat, parlant- de sí mateix.
Expressa que aquest conflicte no té cap implicació emocional per a ell (casos Harvard).

5. Exposar amb concreció els seus interessos

Identifica els seus interessos(què vol?).
Concreta els seus interessos.
Ordena els seus interessos.

6. Identifica les seves necessitats

Identifica les seves necessitats (generals).
Verbalitza les seves necessitats.
Concreta i prioritza les seves necessitats (en relació al conflicte).

7. Reconeix les pròpies limitacions i capacitats per a gestionar el conflicte

No reconeix ni capacitats ni limitacions.
Reconeix solament limitacions.
Reconeix solament capacitats.
Reconeix les seves capacitats i limitacions de forma equilibrada.

8. Exposar alternatives per a la solució

No ofereix cap alternativa.
Les alternatives que proposa són satisfactòries per a ell.
Ofereix alternatives no adversarials.
Ofereix i valora pros i contres de cada alternativa.

9. Té voluntat per a fer servir les alternatives

Vol fer servir les alternatives adversarials.
No vol fer servir les alternatives no adversarials.
Vol utilitzar les alternatives no adversarials però no sap com fer-ho.
Vol utilitzar les alternatives no adversarials i sap com fer-ho.



Reconeixement

10. Legítima a l'altra persona

Considera a l'altre com un igual en la relació conflictiva.
Reconeix els drets de l'altra persona.
Defineix a l'altre per més d'un comportament.

11. Pot comprendre la postura de l'altra persona i vol fer-ho

No pot comprendre la postura de l'altre però tampoc vol fer-ho.
Pot comprendre la postura de l'altre però no vol fer-ho.
No pot comprendre la postura de l'altre però vol fer-ho.
Pot comprendre la postura de l'altre i vol fer-ho.

12. Reformula el comportament de l'altra persona

Verbalitza que allò que havia interpretat d'una forma negativa, després d'escoltar al mediador o a l'altre ho entén.
Pot identificar les necessitats que s'amaguen darrere del comportament de l'altra persona.

13. Reconeix el/s canvi/s de l'altre

(Els canvis que es donen dins del període que comprèn el procés de mediació).

No reconeix cap canvi.
Responsabilitza dels canvis a altres instàncies.
Reconeix que l'altre ha realitzat canvis d'actitud o de comportament per a millorar la situació de conflicte.

Relació

14. Enuncia bones experiències de relació en el passat o desig d'haver-ne tingut

Verbalitza que no ha tingut cap relació i que no en vol tenir.
Verbalitza que no ha tingut bones relacions i no en vol tenir.
Verbalitza que no ha tingut cap tipus de relació i que li és indiferent.
Verbalitza que no ha tingut relació però que hagués volgut tenir.
Verbalitza que havia tingut bones relacions i que vol tornar a tenir-ne.

15. Ofereix solucions on participen totes les parts

Ofereix solucions on sol participa una part des d'una perspectiva guanyar/perdre.
Ofereix solucions on sol participa una part des d'una perspectiva guanyar/guanyar.
Ofereix solucions on participen ambdues parts des d'una perspectiva guanyar/perdre.
Ofereix solucions on participen ambdues parts des d'una perspectiva guanyar/guanyar.



Comunicació no verbal

16. Hi ha coherència entre el discurs verbal i els correlats corporals

Físicament (gestos, mirades...) es mostra diferent al que expressa.
Físicament es mostra coherent amb el que expressa.

17. Mostra una consistència corporal que facilita la comunicació

Utilitza una comunicació que afavoreix l'entesa amb l'altre.
Contacte visual, to de veu, ritme, entre d'altres.



REGISTRE AVALUATIU TPM



REGISTRE AVALUATIU TPM

Part/s:

Cas:

Data:

REVALORITZACIÓ

1. Elabora un relat ordenat i coherent

G	P	B	M

2. Sent que ha estat part i responsable del conflicte

G	P	B	M

3. Està obert a la reflexió a partir de les preguntes dels mediadors

G	P	B	M

4. Parla dels seus sentiments i emocions

G	P	B	M

5. Exposar amb concreció els seus interessos

G	P	B	M

6. Identifica les seves necessitats

G	P	B	M

7. Reconeix les pròpies limitacions i capacitats per a gestionar el conflicte

G	P	B	M

8. Exposar alternatives per a la solució

G	P	B	M

9. Té voluntat per a fer servir les alternatives

G	P	B	M

Gens = 0; Poc = 1; Bastant = 2; Molt = 3

**RECONeixEMENT**

10. Legítima a l'altra persona

G	P	B	M

11. Pot comprendre la postura de l'altra persona i vol fer-ho

G	P	B	M

12. Reformula el comportament de l'altra persona

G	P	B	M

13. Reconeix el/s canvi/s de l'altra persona

G	P	B	M

RELACIÓ

14. Enuncia bones experiències de relació en el passat o desig d'haver-ne

G	P	B	M

15. Ofereix solucions on participen totes les parts

G	P	B	M

COMUNICACIÓ NO VERBAL

16. Hi ha coherència entre el discurs verbal i els correlats corporals

G	P	B	M

17. Mostra una consistència corporal que afavoreix la comunicació

G	P	B	M

	REVALORITZACIÓ	RECONeixEMENT	RELACIÓ	COMUNICACIÓ NO VERBAL	
TOTALS					

Gens = 0; Poc = 1; Bastant = 2; Molt = 3

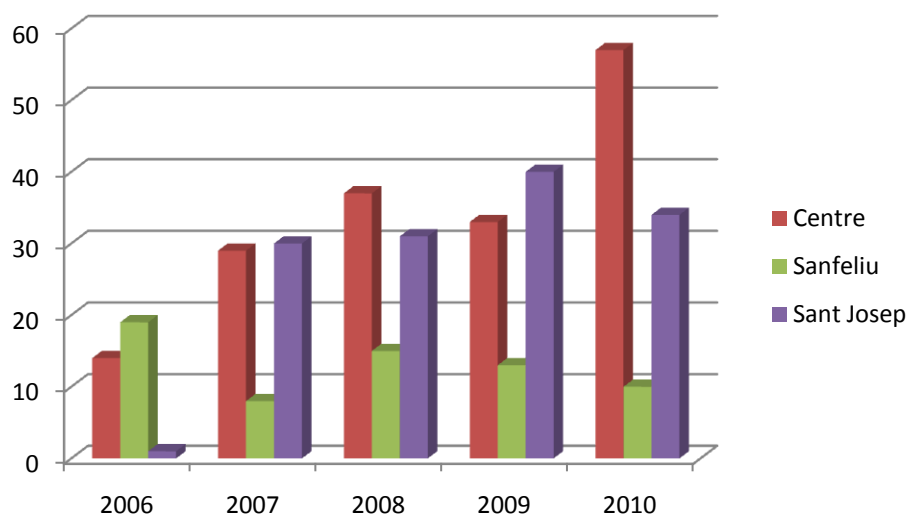


Annex 3. Resum dades dels districtes

DISTRICTE I

NÚMERO DE CASOS REBUTS

Barris	2006	2007	2008	2009	2010
Centre	14	29	37	33	57
Sanfeliu	19	8	15	13	10
Sant Josep	1	30	31	40	34



TIPUS DE CONFLICTES 2010

Àmbits	BARRIS			TOTAL
	Centre	Sanfeliu	Sant Josep	
Veïnals	51	9	31	91
Espais Públics	3	1	3	7
Escolars	3	0	0	3
TOTALS	57	10	34	101

**ADRECES DELS CASOS**

En relació als llocs dels conflictes, es poden destacar les següents:

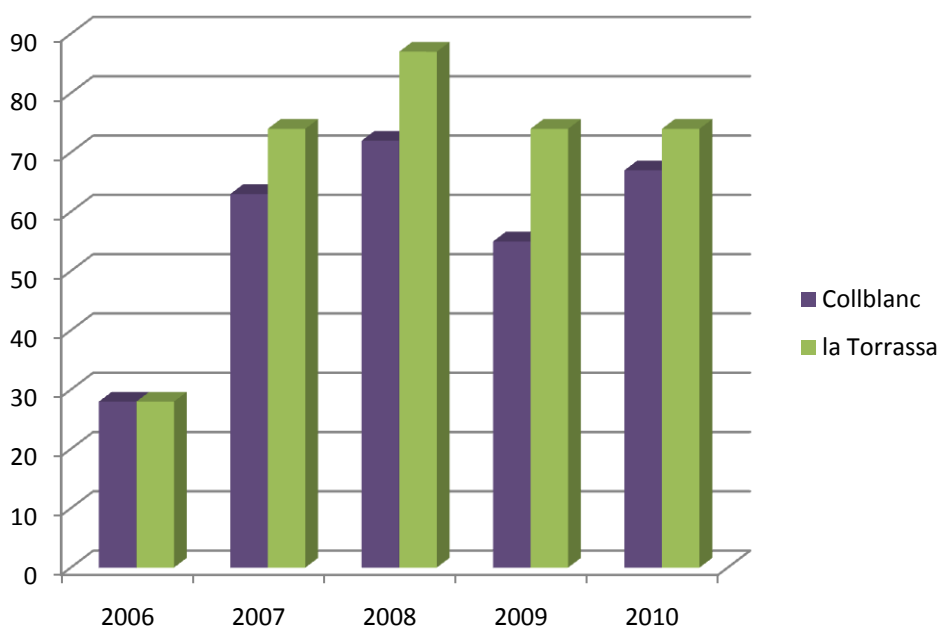
Centre Núm. Conflictes	Lloc
2	AV. PAU CASALS
2	C. BELLAVISTA
2	C. FRANCESC MORAGAS
2	RB JUST OLIVERAS

Sanfeliu Núm. Conflictes	Lloc
3	C. SANFELIU
2	C. VALETA
2	PASSATGE LLUNAS

Sant Josep Núm. Conflictes	Lloc
3	C. TERRA BAIXA
2	C. ROSALIA DE CASTRO
2	C. ESQUADRES

**DISTRICTE II****NÚMERO DE CASOS REBUTS**

Barris	2006	2007	2008	2009	2010
Collblanc	28	63	72	55	67
la Torrassa	28	74	87	74	74

**TIPUS DE CONFLICTES 2010**

Àmbits	BARRIS		TOTAL
	Collblanc	la Torrassa	
Veïnals	59	68	127
Espais Públics	4	2	6
Espais de Culte	0	1	1
Familiars	1	0	1
Escolars	3	3	6
TOTALS	67	74	141

**ADRECES DELS CONFLICTES**

En relació als llocs dels conflictes, es poden destacar les següents:

Collblanc Núm. Conflictes	Lloc
5	C. JOVENTUT
4	C. LLOBREGAT
3	C. COTONAT
3	C. MAS
3	C. ORIENT
3	C. PARIS
2	C. DR. JAUME FERRAN I CLUA
2	C. TORNIS

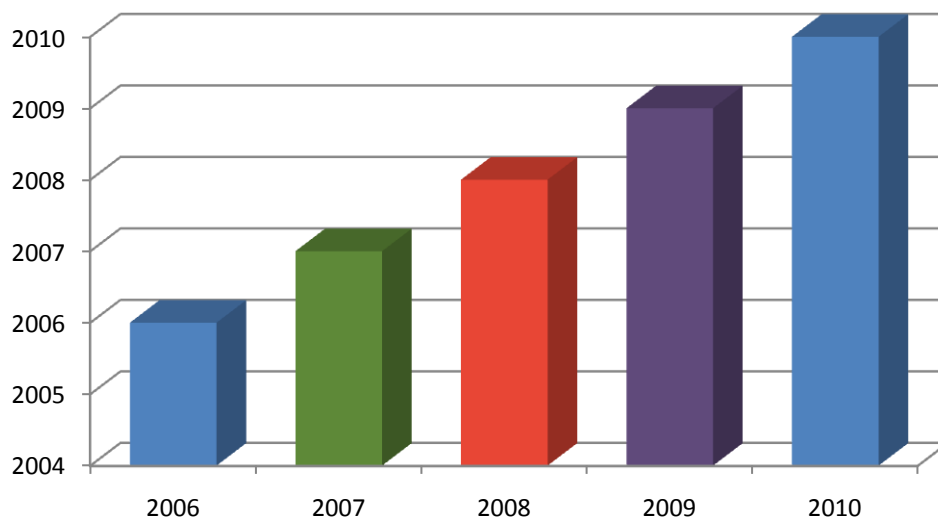
la Torrassa Núm. Conflictes	Lloc
6	C. RAFAEL CAMPALANS
5	C. DR MARTI I JULIA
5	C. HOLANDA
5	C. MONTSENY
4	RAMBLA CATALANA
3	C. JOVENTUD
3	C. LLANÇA
3	C. SANTIAGO APOSTOL
3	C. MARE DE DEU DESEMPARATS
1	PARC DE LA TORRASSA



DISTRICTE III

NÚMERO DE CASOS REBUTS

Barri	2006	2007	2008	2009	2010
Santa Eulàlia	32	69	82	67	45



TIPUS DE CONFLICTES 2010

Veïnals	Espais Públics	Familiars	Total
42	2	1	45



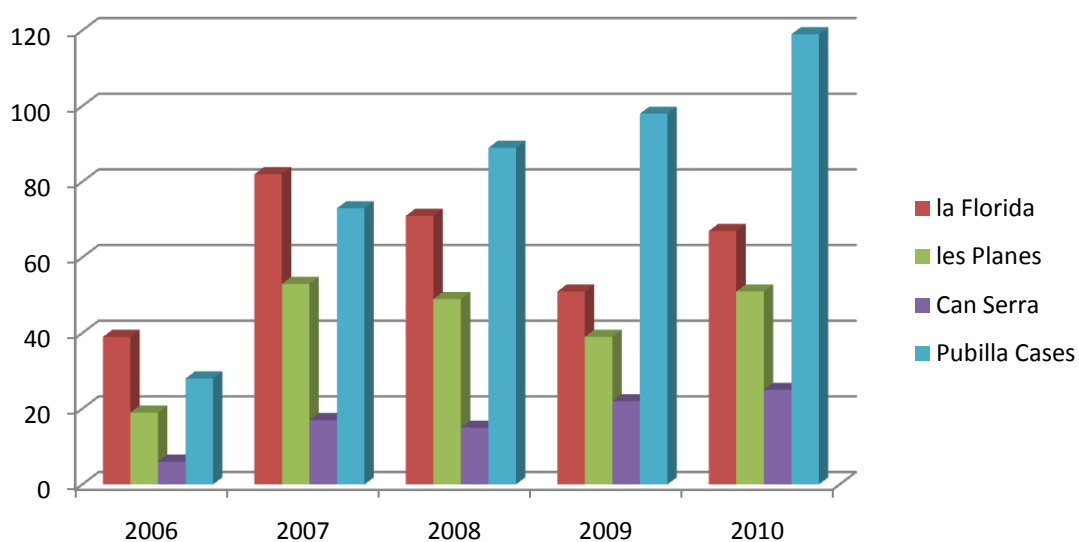
ADRECES DELS CONFLICTES

En relació als llocs dels conflictes, es poden destacar les següents adreces:

Santa Eulàlia Núm. Conflictes	Lloc
4	C. MODERN
3	C. AMADEU TORNER
3	C. GENERAL PRIM
3	C. INDEPENDÈNCIA
2	C. APRESTADORA
2	C. COMERÇ
2	C. ENRIC MORERA
2	C. MARTI CODOLAR
2	C. UNIÓ

**DISTRICTES IV I V****NÚMERO DE CASOS REBUTS**

Barris	2006	2007	2008	2009	2010
la Florida	39	82	71	51	67
les Planes	19	53	49	39	51
Can Serra	6	17	15	22	25
Pubilla Cases	28	73	89	98	119

**TIPUS DE CONFLICTES 2010**

Àmbits	BARRIS				TOTAL
	la Florida	les Planes	Can Serra	Pubilla Cases	
Veïnals	63	41	17	112	233
Espais Públics	2	4	2	2	10
Espais de Culte	0	1	0	2	3
Familiars	0	1	0	1	2
Escolars	2	4	6	2	14
TOTALS	67	51	25	119	262

**ADRECES DELS CONFLICTES**

En relació als llocs dels conflictes, es poden destacar les següents adreces:

la Florida	
Núm. Conflictes	Lloc
9	AV. MIRAFLORES
6	C. FLORIDA
6	C. JARDÍ
5	C. BÒBILES
4	C. ESTEVE GRAU
3	C. FONT
1	PLAÇA LLIBERTAT

les Planes	
Núm. Conflictes	Lloc
6	C. LLORER
4	C. PINS
3	PLAÇA BLOCS FLORIDA
2	C. GARROFERS
2	C. MIMOSSES
2	C. TEIDE

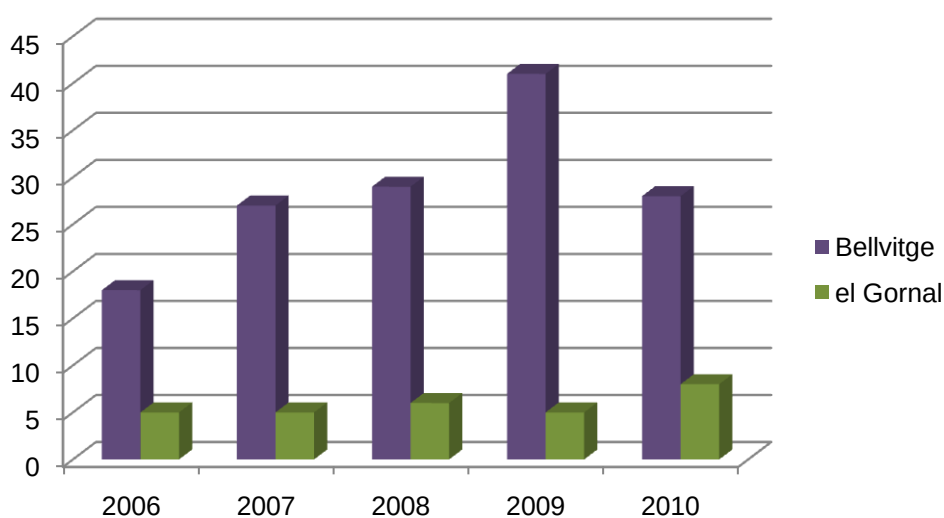
Can Serra	
Núm. Conflictes	Lloc
5	AV. CAN SERRA
3	C. MOLÍ



Pubilla Cases Núm. Conflictes	Lloc
7	C. HIERBABUENA
7	C. MARCEL. ESQUIUS
5	C. AMADEU VIVES
4	AV. BOSC
4	C. EMPURIES
3	AV. SEVERO OCHOA
3	C. AIGUAS LLOBREGAT
3	C. CHURRUCA
3	C. MINA
3	CR COLLBLANC
3	C. ROSA ALEJANDRIA
2	AV. ELECTRICITAT
2	AV. TOMAS GIMENEZ
2	C. ANTIGA TRAVESSERA
2	C. CERVANTES
2	C. GRAVINA
2	C. MOLÍ
2	C. NARANJOS
2	C. ORRIUS
2	C. OVIEDO
2	C. VINAROS

**DISTRICTE VI****NÚMERO DE CASOS REBUTS**

Barris	2006	2007	2008	2009
Bellvitge	18	27	29	41
el Gornal	5	5	6	5

**TIPUS DE CONFLICTES 2009**

Àmbits	BARRIS		TOTAL
	Bellvitge	el Gornal	
Veïnals	17	7	24
Espais Públics	3	1	4
Espais de Culte	1	0	1
Familiars	3	0	3
Escolars	4	0	4
TOTALS	28	8	36

**ADRECES DELS CONFLICTES**

En relació als llocs dels conflictes, es poden destacar les següents adreces:

Bellvitge Núm. Conflictes	Lloc
7	AV. EUROPA
7	RAMBLA MARINA
3	AV. AMÈRICA
2	AV. MARE DE DEU DE BELLVITGE

el Gornal Núm. Conflictes	Lloc
3	AV. VILANOVA
2	AV. CARMEN AMAYA