

MEMÒRIA CIUTADANIA 2019 SERVEI DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA

DEFINICIÓ DEL SERVEI

Aquesta memòria anual correspon a la feina desenvolupada pel Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès durant l'any 2019. El Servei s'emmarca en la Secció de Ciutadania, en l'àmbit de Drets Socials, Igualtat, Ciutadania, Salut i Infància.

La **definició**, tal i com està reflectida al Reglament, estableix que el Servei Municipal de Mediació, *posa a disposició de les persones usuàries els mitjans humans i materials necessaris per a dur a terme un procediment no jurisdiccional de resolució de conflictes, de caràcter voluntari i confidencial, adreçat a que les persones gestionin per elles mateixes la solució dels conflictes mutus que els afecten, amb l'assistència d'una o dues persones mediadores*. La mediació comunitària té per **finalitat** facilitar les relacions entre les persones evitant els procediments de caràcter contenciós i fomentar, en conseqüència, la cohesió social i l'augment de la qualitat de vida.

L'**àmbit d'aplicació** de la mediació està circumscrit al territori de Sant Cugat del Vallès. El Servei podrà mitjançar en el conflicte entre dues o més persones (sempre que una d'elles, com a mínim, sigui usuària del servei) quan la matèria objecte de controvèrsia tingui relació amb les competències que la legislació de règim local atribueix a l'Ajuntament i l'objecte concret de la mediació no sigui de dret necessari.

En tot cas, i per imperatiu legal, s'exclouen de l'àmbit de l'aplicació tant les mediacions en matèria penal, d'Administració pública, laboral i de consum, com aquelles en que el propi Ajuntament en sigui part.

El Servei ha establert els següents **objectius**:

- a.- Mitjançar en els conflictes veïnals i comunitaris, en aquelles matèries de la seva competència.
- b.- Prevenir els conflictes mitjançant l'extensió en el municipi de la cultura de la mediació.

Per l'any 2019, com a objectius específics, s'han establert:

a.- Mantenir les relacions del SM amb altres serveis i recursos municipals. Continuar les reunions sistemàtiques amb els tres serveis que son els principals derivadors (policia local, medi ambient i via pública)

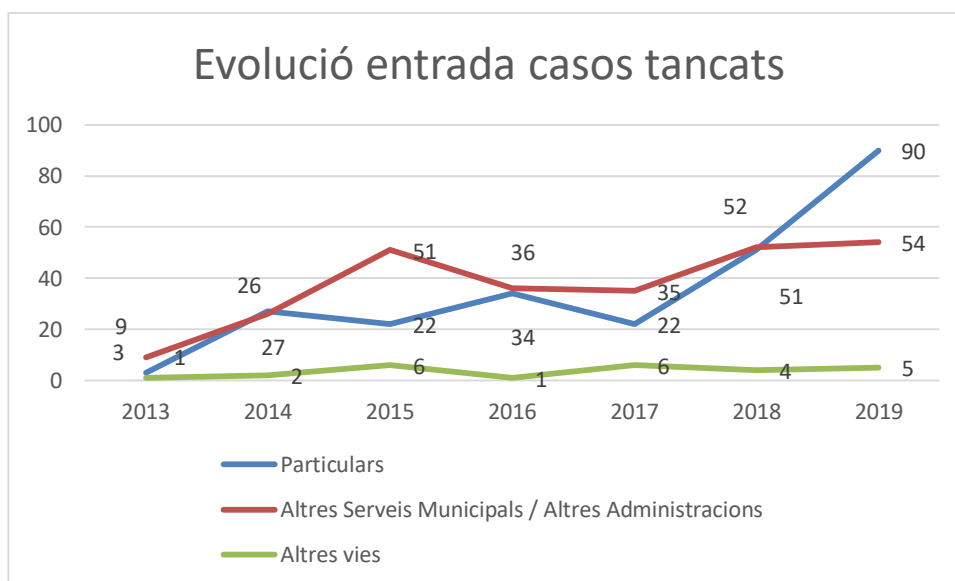
b.- Seguir amb la recerca d'altres serveis i recursos que reben situacions de conflicte, però que no les deriven cap el SM.

c.- Augmentar el número de sol·licituds de mediació que arriben al SM. Rebre més de 118 sol·licituds de mediació, les recepcionades l'any 2018.

Avaluació objectius 2019:

a.- Mantenir les relacions del SM amb altres serveis i recursos municipals. Continuar les reunions sistemàtiques amb els tres serveis que son els principals derivadors (policia local, medi ambient i via pública)

- Pel que fa al nombre de casos tancats segons les vies d'accés dels usuaris i usuàries, destaca un creixement notable de la via particular, amb 90 casos (40% més que en el 2018), i un lleuger increment de la derivació de casos per altres departaments municipals o altres administracions, 54 casos (5,55%).



Polícia Local

Durant l'any 2019 es va començar treballant de manera transversal amb l'equip de policia de proximitat. Hi havia tres persones que col·laboraven de forma permanent amb el servei i es van gestionar diversos casos de manera transversal, quan el principi de voluntarietat mancava, però, o hi havia un incompliment de les ordenances municipals, intervenia la policia amb la intenció, d'entrada, d'augmentar el civisme i permetre una restitució de la convivència. Així mateix, en aquells casos de conflictes enquistats la policia recomenava que provessin la via del diàleg. Durant els primers 6 mesos de l'any, es van fer una mitja de tres reunions mensuals per gestionar els casos plegats i fer-ne un correcte seguiment. Amb el canvi del govern municipal, tots els referents policials de proximitats van anar desapareixent pel que les reunions es van anar distanciant en el temps. Durant el mesos de juliol, agost i setembre varen ser dues. Durant els tres últims mesos de l'any les reunions es varen limitar a una per més, però el nou referent ja no portava el casos de manera periòdica. Un dels objectius primordials de cara a l'any 2020 és tornar a restituir una col·laboració estreta amb la policia local i cercar nous referents per poder fer un seguiment dels casos de manera periòdica.

Medi Ambient

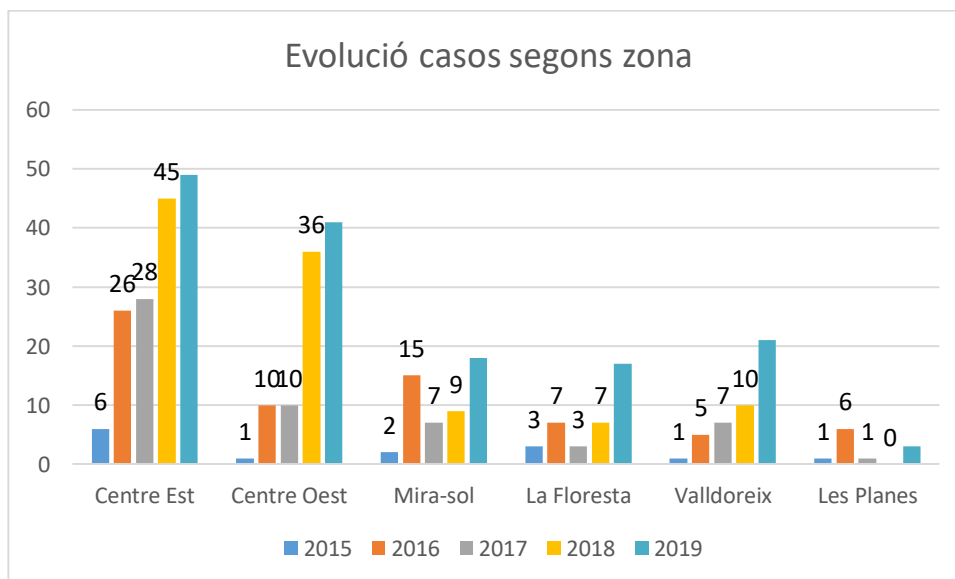
Així mateix, es varen treballar casos amb col·laboració amb medi ambient, en els àmbits de soroll, animals i arbrat. De manera semblant al que va succeir amb la policia, a principis d'any i fins a finals de juliol es produïen de dues a tres reunions mensuals, després les reunions es van anar espaïant però va augmentar el contacte telefònic per poder seguir gestionant els casos plegats. La necessitat de substituir les reunions per trucades, habitualment fins a tres per setmana, ha estat deguda al fort increment de casos gestionats pel servei durant els anys 2018 i 2019 amb un sol mediador o medidora a càrrec del servei. En el 2020 es preveu que aquesta col·laboració continuï i la proposta és que, a més de medi ambient, els Agents Cívics esdevinguin, quan sigui necessari, els ulls del servei a la ciutat. Així es poden gestionar més casos de manera transversal i es permet fer front al fort increment de casos gestionats sense que l'atenció al ciutadà quedi minvada per la falta de disponibilitat horària del mediador o medidora per anar a visitar els diferents llocs que son focus del conflicte.

Via Pública

Respecte via pública, podem pràcticament replicar el que s'ha escrit sobre la col·laboració amb la policia i medi ambient. Aquí només hi havia un referent municipal que va deixar el càrrec, per qüestions organitzatives del nou govern municipal, a finals d'any. Els casos es van començar a gestionar amb una mitja de dues reunions mensuals fins a l'agost, i després es van limitar a una per mes, amb un increment de les trucades per augmentar l'efectivitat de la col·laboració sense afegir el temps de desplaçaments. Actualment ens trobem que no tenim referent i que hem d'esperar a veure de quina manera podem accedir a restablir la col·laboració amb via pública. Pel moment els casos es gestionaran amb els Agents Cívics fins que el govern restauri un tècnic municipal de referència per a via pública.

b.- Seguir amb la recerca d'altres serveis i recursos que reben situacions de conflicte, però que no les deriven cap el SM

- Pel que fa a la distribució de finalització de casos per zones de Sant Cugat, destaca un breu increment del nombre de casos respecte l'any passat tant en la zona Centre Est, de 45 casos a 49, com Centre Oest, de 32 casos a 41. Aquestes correspondrien a les zones més densament poblades del municipi. Així mateix, incrementen també de manera considerable totes les altres zones, a Mira-sol hem passat de 9 a 18, a la Floresta de 7 a 17 i a Valldoreix de 10 a 21, a les Planes es produeixen 3 casos enfront de cap cas en el 2018.





EMD Valldoreix

Durant el 2019, s'han creat vincles de treball transversal amb EMD Valldoreix, sobretot després de l'estiu, tant el Tècnic de Medi Ambient com l'Agent Cívic han derivat diversos casos (5), i en concret es pot considerar que 7 s'han treballat de forma conjunta, això suposa un enfortiment d'aquesta via de treball transversal i que des de Valldoreix s'estigui realitzant un feina de sensibilització important que ha produït un augment considerable dels casos de Valldoreix, havent entrat 21 casos d'aquesta zona.

Administratives del taulell d'atenció i informació de l'Ajuntament

Una altra via de col·laboració i treball de sensibilització que s'ha realitzat al 2019 és amb les administratives del taulell d'atenció i informació de l'Ajuntament. Durant el més d'agost, aprofitant que el sm va estar present a l'OAC tots els matins de dilluns a dijous, cada dia, abans de deixar la taula d'atenció directa, es parlava de 10 a 15 minuts amb les administratives per sensibilitzar-les de la cultura de la mediació i per repassar aquells casos que ens havien fet arribar al punt d'atenció que haurien d'haver estat dirigits a altres serveis i/o departaments. Aquesta feina de sensibilització, informació i filtratge es va seguir fent durant els dimecres al matí la resta de l'any. En total s'han dedicat, en petits formats de 15 minuts, unes 24 hores anuals a aquesta tasca el que ha donat els seus fruits ja que a finals de 2019 es van reduir els casos que arribaven a l'OAC que no s'haurien de treballar des de mediació. A més, aquesta col·laboració estreta amb les administratives també va produir que aquells casos de «persones enfadades» que arribaven a l'Ajuntament els derivessin a la taula del sm per a que, si més no, a través d'una estona d'escolta activa i de la possibilitat de realitzar ventilació emocional, si després s'havien de derivar aquestes persones a altres vies, les emprenguessin en un estat de més calma, obtenint així majors possibilitats de que les seves necessitats i interessos fossin coberts.

Salut Mental

Per altra banda, aquí també cal remarcar la col·laboració amb Salut Mental, que va cedir unes hores de treball amb un psiquiatre per ser usades en aquells casos de mediació en que es tenia la sospita de que una de les parts podia patir una malaltia mental i es conculcava la possibilitat d'apoderar-la. El psiquiatre ha actuat de col·laborador en diversos casos, de manera intermitent al llarg de l'any. Al principi es varen portar varis casos on la seva aportació va esdevenir fonamental com a assessor del sm. La col·laboració es mantenia a través de reunions periòdiques mensuals d'una hora



aproximadament, així mateix, al final de l'any es va treballar un cas veïnal on va intervenir directament en les reunions amb el veïnatge.

Es va donar el cas d'una comunitat que tenien conflictes de manera pràcticament setmanal perquè hi ha una persona que pateix una malaltia mental amb molt poc control d'impulsos. Aquesta persona disposa de mitjans econòmics suficients, no és usuària de cap altre servei de l'ajuntament i no reconeix el seu problema, pel que esdevenia molt difícil canalitzar el cas per altres vies com Salut Mental o Serveis Socials, tot i així el veïnatge ens va arribar realment preocupat i ens van sol·licitar si podíem fer quelcom al respecte. Es va decidir treballar des de la narrativa circular canviant la història del veïnatge per donar-los eines per lidiar amb la situació de la millor manera possible. Així mateix, també es va treballar amb un familiar d'aquesta persona per donar-li eines en cas de que es produís un conflicte amb el veïnatge. La experiència ha estat molt bona i obre la porta a una col·laboració més directa del psiquiatre en casos similars, treballant, si més no, amb la construcció de la narrativa del veïnatge de manera que se'l pugui apoderar tot el possible per afrontar aquest tipus de conflictes on la causa no pot ser adreçada directament. Així mateix, arrel d'aquest cas s'està treballant en la elaboració d'una mini guia de comportament i convivència per relacionar-se amb les persones que pateixen trastorns de personalitat que solen ser l'espectre que produeix més problemes de convivència ja que en molts casos no estan ni diagnosticats ni tractats. Altres patologies més greus solen medicar-se i controlar-se pel que els efectes sobre la convivència solen ser més lleus i menys freqüents.

Empreses, gestories i administradors/es de finques

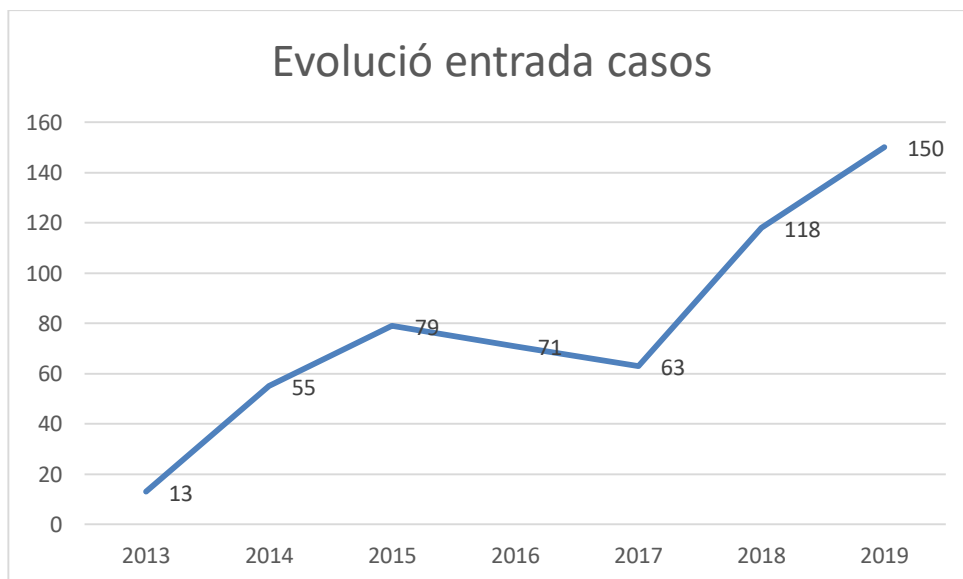
Altres vies que s'han explorat durant l'any, són les empreses, gestories i administradors/es de finques. Aquí, tot i que s'han establert col·laboracions i han entrat més de 10 casos per aquesta via ens trobem que encara fa falta aprofundir en la cultura de la pau i la mediació ja que moltes vegades es confon la mediació amb un arbitratge i es cerca el servei perquè se'ls hi doni una solució concreta al conflicte i per a que sigui el mediador/a qui decideixi, si pot ser a favor dels seus clients, la resolució del conflicte. Es preveu en el 2020 fer una feina concreta de sensibilització entre les immobiliàries, gestories, i empreses que s'encarreguen de l'administració de finques per augmentar la presència del servei en casos de comunitats de propietaris i per anar educant a la població sobre que és i per a que serveix la mediació de manera que el principi d'auto responsabilitat no quedi desdibuixat apoderant a les comunitats a cercar per elles mateixes solucions dialogades als seus conflictes.

Possibilitats Futures

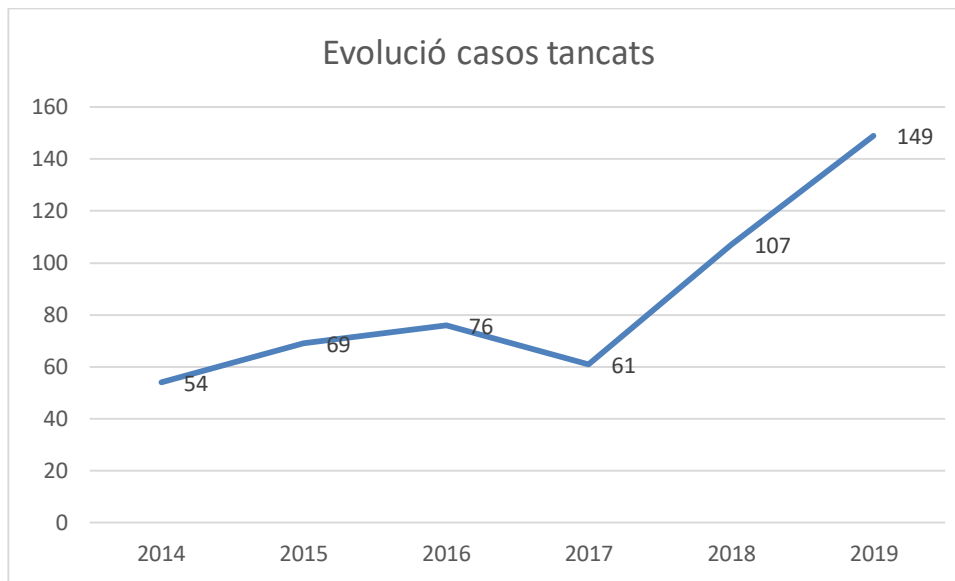
Altres vies no explorades i que es preveu encetar en el 2020 passen per fer propostes de projectes de mediació per a les escoles dins l'àmbit de les hores de servei/ aprenentatge comunitari que han de realitzar els estudiants de 3er i 4art d'ESSO. Tot i que el procés serà lent, aquí s'obre una gran possibilitat per incidir sobre els adolescents i per a que el paradigma de la mediació i la cultura de la pau arribi des d'un vell inici i de retruc fer-lo extensiu als seus progenitors.

c.- Augmentar el número de sol·licituds de mediació que arriben al SM. Rebre més de 118 sol·licituds de mediació, les recepcionades l'any 2018.

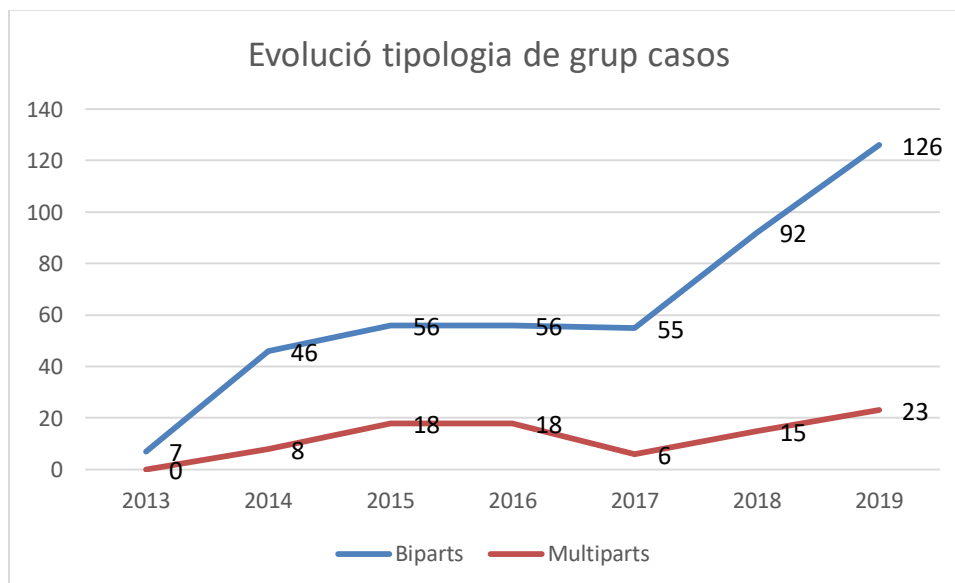
- El 2019 s'adrecen al Servei de Mediació i Convivència un total de **150 sol·licituds de mediació** (5 de les quals es desestimen). Aquest increment respecte l'any anterior és d'un 21,33%.



- El número de **casos tancats** és de **149**, 150 engegats enguany i 13 en el 2018. En relació al 2018 hi ha hagut un increment de 41 casos tancats. El que suposa un increment del 27% dels casos tancats durant el 2019.



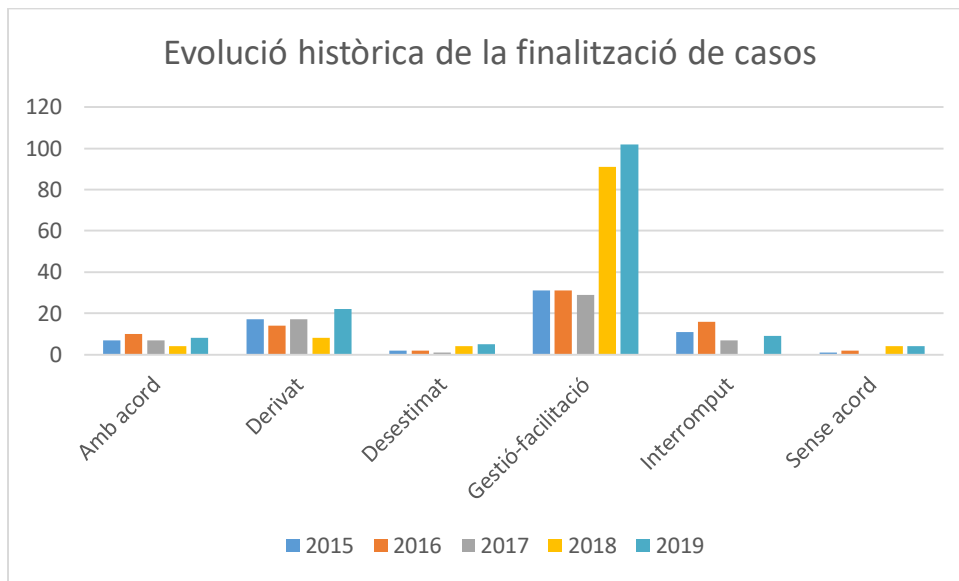
- El número de casos bi-parts¹ tancats ha estat de 126 i el de multi-parts², 23. En el primer cas s'ha donat un increment respecte l'any anterior del 26,98%. En el dels casos multiparts del 34,78%.



- Segons la tipologia de finalització, que no tancament, doncs es sumen els desestimats, es manté el fort increment de les *gestions/facilitacions*. Aquest any l'increment de les mateixes respecte al 2018 ha estat d'un 10,78%. Només en dos anys les gestions-facilitacions s'han incrementat en un 71,57%.

¹ Casos bi-parts. Casos amb dos parts implicades en el conflicte.

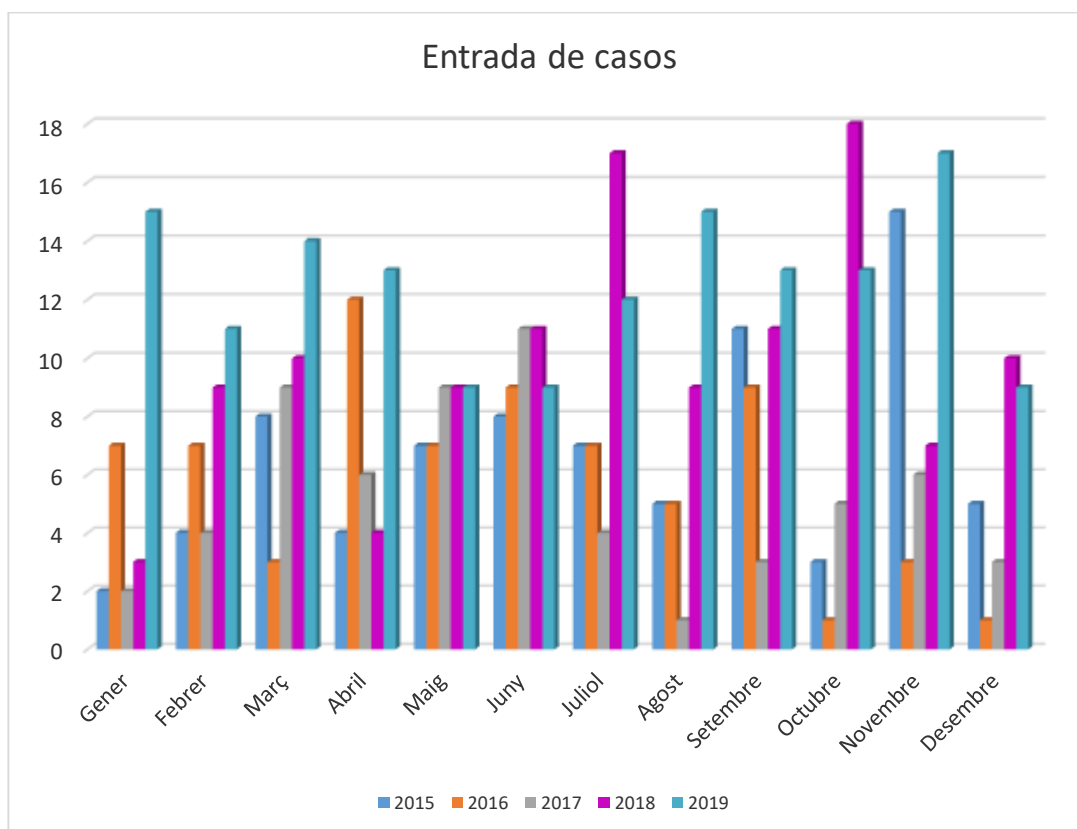
² Casos multi-parts. Casos amb tres o més parts implicades en el conflicte.



- Respecte la tipologia de conflictes tancats, l'increment de l'activitat del servei s'ha produït principalment en els conflictes veïnals. Especialment ressalten els subtipus de *soroll, arbrat i vegetació, neteja i higiene, animals domèstics i habitatge*.

Subtipologies en creixement	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sorolls	2	17	12	15	6	41	37
Arbrat i vegetació	1	0	0	3	9	13	26
Neteja i higiene	0	2	2	4	1	7	5
Animals domèstics	1	3	6	6	4	5	3
Total subtipologies creixement	4	22	20	28	20	20	71
Total anual	13	55	79	76	61	107	149

Respecte l'entrada de casos en els diferents mesos de l'any, és destacable que en el mes d'Agost de 2019 s'ha passat de 9 casos a 15. El que suposa un increment del 40% i el que reafirma la necessitat de mantenir el servei obert durant l'agost. **(Veure Acció: Punt d'atenció directa a la ciutadania).**



Conclusions finals

Durant l'any 2019 s'ha produït un augment considerable no només de l'entrada de nous casos, 150 enfront els 118 del 2018, sinó dels casos tancats durant el període, 149 enfront als 109 del l'any anterior, el que implica també un important augment dels casos tancats durant el període. Es va començar el 2019 amb 13 casos encara oberts de 2018, així mateix, 12 casos dels entrats en el 2019 s'han gestionat també a principis de 2020, de fet dels 12 hi ha dos que segueixen oberts. Un és un cas comunitari que afecta a una entitat molt arrelada en el territori, la complexitat del cas fa que encara és necessari una (o dues) sessions de mediació més per acabar-lo de resoldre adequadament. Així mateix, arrel d'aquest cas s'està mirant la possibilitat de fer accions de sensibilització en col·laboració amb aquesta entitat i altres tècnics municipals de l'ajuntament. En l'altre cas obert a finals de 2019 que encara no s'ha tancat, se'ns va sol·licitar un mes per decidir si es volia fer servir o no la via de la mediació, la resposta finalment va ser positiva i la setmana vinent es tindrà la primera sessió de mediació. **Estimem que en el 2020 es mantindrà l'entrada de casos, tot i que algunes col·laboracions i vies de treball transversal, bàsicament via policia local i via pública, s'hauran de re-fer i altres s'hauran d'enfortir (mentre que d'altres ja estan ben arrelades).** Considerem que no és probable que es produeixi

un augment dels casos degut a que les derivacions de casos a mediació per altres serveis de l'ajuntament, així com l'entrada per part dels particulars i entitats professionals cada vegada és més acurada i el filtratge de casos ja es comença a fer abans de que aquests arribin a mediació. Això suposarà també que la derivació de casos disminueixi i que els casos que arribin es puguin treballar amb més profunditat, tot i no oblidar les limitacions personals del servei, un sol mediador/a per tot l'àmbit de la ciutat de Sant Cugat. Es preveu que aquest filtratge serà acurat menys en el mes d'agost de 2020 on l'atenció al públic a través de l'OAC tots els matins del mes d'agost creiem que, una vegada més, tal i com ha succeït en aquest 2019, esdevingui un petit calaix de sastre que pugui atendre a totes aquelles persones en situació de vulnerabilitat que s'han quedat sense els seus referents municipals a causa de les vacances. En aquest sentit, el sm entra els casos i realitza una tasca de contenció i escolta activa fins que les persones tornin a restablir el contacte amb els seus referents. Malauradament les situacions crítiques no fan vacances i hi ha molta gent a Sant Cugat que no té la possibilitat de marxar de vacances durant l'estiu pel que molts conflictes es mantenen, o, fins i tot, s'agreugen perquè els horaris queden més desdibuixats durant l'estiu i perquè les persones passem més estones a l'aire lliure, gaudint de les terrasses i de la via pública.

Altres dades rellevants:

Perfils dels usuaris/es del servei:

- El perfil majoritari de les persones ateses en els casos bi-parts és el d'una dona de nacionalitat espanyola que se situa majoritàriament entre les franges de 31-64 anys. Una tendència que un any més s'ha confirmat i que durant tots els anys s'ha mantingut estable tal i com s'ha ressaltat en verd:

Biparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Menors 18 anys	0	0	0	0	0	0	0
de 18 a 30 anys	1	3	2	2	4	5	6
de 31 a 64 anys	10	49	67	80	73	115	124
65 anys i més	2	20	38	31	37	76	73

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Homes	5	29	41	39	47	88	92
Dones	8	48	66	76	67	108	111

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanyola	12	66	100	105	105	176	176
Altres	0	7	7	11	9	20	27

- En canvi, aquest any, en els casos multi-parts destacar que el perfil majoritari a correspost a homes, de nacionalitat espanyola, d'entre 31 i 64 anys.

Multiparts	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Menors 18 anys	0	0	0	0	0	0	0
de 18 a 30 anys	0	11	5	1	0	0	21
de 31 a 64 anys	0	39	94	53	30	31	85
65 anys i més	0	8	10	22	7	6	23

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Homes	0	24	41	30	19	15	71
Dones	0	34	68	46	18	22	58

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanyola	0	42	93	73	37	33	110
Altres	0	13	16	3	0	4	19

1.- PROGRAMA INTERVENCIÓ: GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES

Acció: Intervenció en casos de conflicte

Descripció: Tractament dels casos de confrontació entre dues o més parts que arriben al servei per iniciativa pròpia o bé derivats per altres serveis i recursos municipals.
(Veure dades i comentaris de l'assoliment d'objectius de 2019).

2.- PROGRAMA DE PREVENCIÓ: PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA

Acció: Pacte per la Convivència

Antecedents: El 30 de maig de 2017 varies entitats representatives de la Floresta, com a part viva de la comunitat i compromesa amb el bé comú del barri, van signar un pacte per a fer de la convivència un dels valor protegits en el si del barri. Les movia la voluntat d'incloure totes les mirades del barri com a expressió de diversitat i riquesa. La inclusió de les entitats signants es sustentava en els valors de respecte mutu i en el diàleg en comú.



Aspectes claus: En aquest pacte es considera l'espai públic com un dels valors més preuats de la Floresta. Aquest espai requereix d'un compromís col·lectiu que garanteixi una bona convivència a través de la regulació de les activitats que es fan al carrer i les places que conformen aquest espai. El pacte contempla diferents àmbits relacionats com són el soroll a la via pública, la ordenació de les activitats a la via pública, els horaris de tancament de les terrasses, l'ús adequat d'aquestes per part d'empresaris/es restauradors i de la clientela, la regulació específica de la Festa Major, i, per últim, el mercat setmanal que es celebra els diumenges al matí a la Plaça Miquel Ros. El pacte estableix una comissió de seguiment per garantir els acords i dirimir possibles problemes i conflictes que apareguin en el futur. La comissió de seguiment es vehicula a través del consell de barri i les entitats.

Objectius:

- a.- Participar en la Comissió de Seguiment del Pacte de Convivència de la Floresta mensualment.
- b.- Col·laborar en el diagnòstic dels problemes més punyents que es donen de manera reiterada en el si del barri.
- c.- Esdevenir un element moderador dels debats del consell de barri inclosos dins de l'àmbit d'actuació del pacte
- d.- Dirimir petites diferències co-ajudant a que les reunions siguin més efectives.
- c.- Explorar noves possibilitats d'inclusió de noves entitats dins de la comissió de seguiment per a garantir el respecte a la diferència i la inclusió de la diversitat.

Avaluació:

El sm ha tingut una participació intermitent en el pacte durant l'any 2019, degut ls següents factors:

- a.- El fet que l'augment de casos no ha permès, dins les hores disponibles del sm, incloure tota la feina relativa al seguiment del Pacte de la Floresta.
- b.- El canvi de persona en el servei de mediació a mitjans de juliol el que ha requerit un període d'adaptació.
- c.- El qüestionament del paper real que havia de tenir el sm en la comissió de seguiment.

Objectius 2020:

- a.- Revisar de manera definitiva quin ha d'estar el paper del sm dins del seguiment del Pacte de Convivència de la Floresta.
- b.- Plantejar la possible actualització i ampliació del pacte.
- c.- Valorar la possibilitat de que nou veïnatge de la Floresta pugui ser inclòs quan els casos de conflicte veïnal que arriben a mediació no és poden vehicular a través d'altres vies i necessiten del suport d'una xarxa cooperativa i participativa.

Propostes de millora:

- a.- Consolidar la participació del sm una tarda al mes, durant un període de tres a quatre hores, en la reunió de seguiment del pacte.



b.-Realitzar informes sobre els punts que segueixen essent punyents.

c.- Mantenir un diàleg viu i continuat amb el veïnatge i les entitats per a seguir recollint les seves inquietuds.

Acció: Comissió de convivència en els pisos socials

Objectius:

a.-Lluitar contra els prejudicis preexistents en els pisos de fons social pels que és considera que aquests son una font de conflictes amb el veïnatge.

b.-Cooperar amb Serveis Socials de cara a la renovació dels lloguers dels pisos de fons social.

c.-Estendre entre els usuaris i usaries dels pisos socials la cultura de la mediació i el diàleg.

d.-Fer conèixer el sm a la ciutadania usuària dels pisos del fons social.

e.-Prioritzar la gestió dels casos provinents dels pisos del fons social per garantir una accessibilitat immediata el servei de manera prioritària a altres vies més taxatives.

Descripció de l'acció:

La comissió d'habitatge està formada per dues assistents socials, la tècnica d'habitatge, la tècnica de mediació i convivència, una representant de Promusa i el sm. La intenció és mantenir reunions mensuals on es posi en comú la tasca que realitza Serveis Socials, habitatge, Promusa i el sm. Es coordinen les actuacions per incrementar la qualitat de vida de les persones usaries posant especial èmfasis en el tema de la convivència.

Descripció de la tasca que fa el SM en aquesta acció:

El sm gestiona de manera prioritària els casos que arriben de pisos del fons social. Coordina amb la policia local la recerca d'informació per renovar i/o incrementar la cartera de pisos de lloguer social des de l'àmbit de la convivència. Sensibilitza als llogaters/es d'aquests pisos sobre la necessitat d'una bona convivència veïnal i sobre la utilitat i característiques del sm. Coordina les accions dels casos amb les assistents socials de referència, Promusa i habitatge per no duplicar actuacions i establir una línia coordinada d'actuació que apoderi a les persones en l'àmbit propi del servei aportant eines constructives de resolució dialogada dels conflictes.

Número de destinataris repercutits:

Aquest anys directament s'ha arribat a 75 destinataris, de forma indirecta la xifra augmenta a més de 100.

Número de vegades que s'ha fet anualment:

En el 2019 la comissió d'habitatge s'ha reunit 9 vegades a l'any, durant espais d'entre 3 i 4 hores, i ha mantingut reunions parcials entre algunes dels seus membres i el sm amb una mitja de dues vegades per mes.



Conclusions:

La comissió de convivència és un espai de treball transversal molt efectiu que promou un increment del benestar en aquelles persones usuàries dels pisos del fons social. Així mateix, permet enfortir els vincles de cooperació conjunta entre quatre puntals en l'àmbit d'habitatge. Pel sm suposa, a més, una font d'entrada de casos i la possibilitat d'apoderar a persones que per circumstàncies personals, moltes vegades no ho han tingut gens fàcil.

Objectius per l'any següent:

Mantenir les reunions amb una freqüència mensual, enfortir els vincles existents, seguir gestionant el casos de manera conjunta, promoure accions de tipus comunitari en els edificis dels pisos del fons social i/o de Promusa.

Acció: Punt d'atenció directa a la ciutadania

Objectius:

- a.-Apropar a la ciutadania el SM
- b.-Facilitar l'accés al SM
- c.-Afavorir la col·laboració amb altres àrees de l'Ajuntament.

Descripció de l'acció:

El SM està ubicat a la Casa Mònaco en l'edifici on es troba la central de Ciutadania i Serveis Socials. Tota la resta de tècnics/ques de l'Ajuntament, així com les regidores i la resta del govern municipal estan ubicats en l'edifici central de l'Ajuntament on es fa l'atenció al Públic. La ubicació a Casa Mònaco en el si de Ciutadania permet una coordinació més ràpida amb els tècnics/ques d'aquest àmbit i amb Serveis Socials però dificulta el treball transversal amb altres tècnics/es per qüestions de localització. Així mateix, la localització del sm a Casa Mònaco fa que hi hagi bona part dels ciutadans i ciutadanes que no son usuaris/es de Serveis Socials ni d'altres àmbits de Ciutadania que no tinguin un accés tant directe al servei de mediació. Això és soluciona a través de donar una atenció directa al públic a l'Ajuntament.

Descripció de la tasca:

S'atén a la ciutadania a través de donar una via d'accés ràpid per a fer consultes sobre la possibilitat de la via del diàleg i la mediació. A la vegada s'estableix un punt d'entrada de casos on la coordinació i el treball transversal es faciliten per raó de la ubicació ja que moltes consultes permeten fer un seguiment «in situ» del cas presentat. Així mateix, fins i tot en aquells casos que es deriven a altres serveis, es produeix un augment de la sensibilització i la difusió del servei a la ciutadania. El punt d'atenció a l'OAC també permet acollir aquells casos que precisen d'escolta activa per poder continuar treballant amb altres tècnics i serveis de l'ajuntament. A més, a vegades treballem com un punt de triatge i aollida per a persones que tenen dificultats de comunicació amb altres tècnics/ques de l'ajuntament, afavorint la possibilitat de donar continuïtat al treball transversal. També és un punt on es pot oferir una estona d'escolta activa en aquells casos que per diverses raons no es poden continuar portant des del sm. Per últim, comentar que aquest punt



d'atenció en el mes d'agost va esdevenir un calaix de sastre per donar resposta a aquelles persones vulnerables que s'havien quedat sense els seus referents municipals a causa del període estival i que en moltes ocasions estaven molt desorientades.

Persones repercutides:

Aquest punt permet ampliar l'espectre de persones repercutides de forma considerable. Tenint en compte que durant el mes d'agost s'ha ofert aquesta atenció a la ciutadania tots els matins de dilluns a dijous de 10:00 a 14:00, estimem que a través de l'OAC s'ha arribat a 300 persones en tot l'any 2019.

Número de vegades que s'ha repetit l'acció:

Tots els dimecres no festius de l'any i durant el mes d'agost tots els matins de dilluns a dijous. Això fa un total de 70 vegades a l'any.

Conclusions:

Degut a l'amplia incidència que té aquest punt d'atenció i a les facilitats que comporta tant per arribar a la ciutadania com per facilitar la feina transversal amb altres tècnics municipals aliats a l'àmbit de Ciutadania i Serveis Socials, i, considerant la gran afluència que va tenir aquest punt durant el mes d'agost de 2019, aquest servei es seguirà mantenint amb les mateixes característiques durant tot l'any 2020 seguint les mateixes pautes que en el 2019.

Acció: Diagnòstics de convivència

Descripció: Observació dutes a termes d'espais públics amb la vocació d'analitzar l'ús que fa de l'espai públic la ciutadania.

Objectius:

- a.- Conèixer el territori on està ubicat el sm
- b.- Identificar els espais que són punt de trobada a la ciutadania
- c.- Analitzar les accions que es donen en aquests espais públics
- d.- Desenvolupar si s'escau accions comunitàries.

Parcs i places

Diagnosi realitzada fins a l'agost de 2019 dos cops al mes en quatre localitzacions: Plaça d'en Coll, els Jardins del Vallès, el Parc de la Pollancreda i el Parc Ramon Barnils.



Acció: Formació i sensibilització

Descripció: Activitats adreçades a la ciutadania i/o personal tècnic municipal amb l'objectiu de difondre la cultura de la mediació i la gestió alternativa de conflictes.

FORMACIÓ

Agents Cívics.

Objectius:

- a.-Identificar i analitzar situacions de conflicte.
- b.-Dotar d'eines al nou personal.
- c.-Valorar conjuntament el tipus d'intervenció més oportuna.

Descripció de l'acció:

Quan s'incorporen els nous agents cívics, mitjançant un Pla d'Ocupació de l'Ajuntament, es valora adient oferir-los 4 sessions teòriques per treballar els objectius anteriorment esmentats. No només això, sinó que per reforçar els continguts treballats, es determina que el mediador faci acompanyaments a les diferents parelles d'agents cívics per tal de reforçar allò que ha estat explicat. Aquest acompanyament es fa setmanalment a una de les parelles i es manté durant 4 mesos amb una total de 45 hores pràctiques.

Descripció de la tasca:

El sm es coordina amb el referent de la policia dels agents cívics i es treballa el contingut. Després de la formació, es fa la proposta per part del SM, d'oferir una part pràctica sobre com aplicar la visió medidora en el dia a dia dels agents cívics. Es fa avaluació amb el referent de la policia i es valora oportú donar continuïtat a la formació quan s'incorporin els nous agents cívics, amb el nou pla d'ocupació.

Conclusions:

Quan es fa l'avaluació, amb el referent policial dels agents cívics de tota la formació (teòrica + pràctica) es valora oportú donar continuïtat quan s'incorporin els nous agents cívics, atès que les persones que hauran de desenvolupar aquesta tasca seran noves.

Número de destinataris repercutits:

Finalment, es va realitzar la formació sobre gestió de conflictes al carrer a 11 Agents Cívics durant el mes d'Abril. Es va optar per un format de taller curt, de 3 hores pel matí, ja que des del SOC de l'ajuntament ja se'ls havia ofert una formació d'un mes de durada que també contemplava la gestió del conflicte.

Contingut de la Formació:

Apart d'incidir en la seva experiència pràctica i d'abordar els dubtes que varen plantejar, es va optar per presentar el servei de mediació i convivència de manera curosa, per



introduir algunes pautes de comunicació efectiva, fent un especial èmfasis en aquelles maneres de fer i de parlar que conculquen la comunicació i es va entregar una material preparat per la ocasió amb exemples pràctics sobre els «assassins de la comunicació». Per finalitzar, es va decidir presentar-los l'Agent Cívic de Valldoreix amb qui el sm ja havia establert una via de treball transversal. A Valldoreix existeix un únic Agent Cívic que coneix molt bé el territori i el veïnatge ja que, a diferència dels Agents Cívics de Sant Cugat, forma part de la plantilla fixa de EMD Valldoreix. La permanència de l'Agent Cívic de Valldoreix, més enllà de l'any de contracte del pla d'ocupació dels Agents Cívics de Sant Cugat, permet crear vincles estables amb el veïnatge i que la col·laboració amb el sm esdevingui més senzilla i directa. En el 2019 s'han portat 7 casos conjuntament amb l'Agent Cívic de Valldoreix. En aquells casos en que el sm no podia intervenir per la falta de voluntarietat d'alguna de les parts, això obria la porta a que l'Agent Cívic pugues fer un seguiment des de l'aplicació de la normativa municipal i/o des d'oferir la seva col·laboració a la part sol·licitant de la mediació. L'Agent Cívic de Valldoreix conjuntament amb el mediador varen dibuixar l'escenari de treball transversal habitual per a fer-lo servir d'exemple pels Agents Cívics de Sant Cugat.

Continuïtat a través de la col·laboració de treball transversal vehiculada a través de la policia de proximitat:

Per la resta, a principis del 2019 es dibuixava la possibilitat de establir canals de comunicació i de treball transversals habituals amb els nous Agents Cívics de Sant Cugat però en vista de la temporalitat dels llocs de treball i de que aquests depenien de policia local, es va decidir optar per les intervencions mínimes necessàries per poder realitzar treball transversal. Així mateix, com que en la primera meitat del 2019 encara es disposava de tres efectius policials de proximitat per treballar els casos plegats, les accions que podien ser dirigides a col·laborar amb els Agents Cívics es van vehicular a través de la policia local de proximitat que eren els qui decidien si en un cas en concret s'enviava un policia o un/a agent cívic per a realitzar la tasca de continuïtat dels casos engegats i/o treballats en col·laboració amb mediació.

Objectius per l'any 2020:

Replicar i /o fins i tot ampliar la formació amb els nous Agents Cívics que s'incorporen en el mes de gener de 2020 i establir una via de treball transversal amb reunions periòdiques amb la nova coordinadora dels Agents Cívics per fer un seguiment dels casos treballats conjuntament. Introduir la possibilitat de tornar a acompanyar mensualment durant tres hores un matí a la setmana als Agents Cívics per desenvolupar noves línies d'abordar el conflicte al carrer.



Alimentadores de Gats

Objectius:

- a.-Detallar les ordenances
- b.- Donar pautes per a que l'alimentació de les colònies de gats es faci de manera respectuosa i tenint en compte també les necessitats de la ciutadania.
- c.- Donar eines i estratègies a les alimentadores de gats per a fer front als possibles conflictes sorgits de la seva activitat.

Descripció de l'acció:

Es fa una presentació conjunta amb la tècnica de Medi Ambient en l'àmbit d'animals. Ella comparteix la part tècnica sobre les maneres de fer i la normativa municipal i el sm incideix en les eines per gestionar el conflicte amb la ciutadania que es pot produir en el transcurs de la seva activitat.

Descripció de la tasca que fa el SM en aquesta acció:

Assessorar sobre les maneres d'abordar el conflicte i altres incidències en alimentar les colònies de gats. És important que les alimentadores tinguin eines de comunicació efectiva amb el veïnatge per coordinar les accions d'alimentació de les colònies i així evitar duplicar la feina i minimitzar la possibilitat de que sorgeixin conflictes. El sm presenta unes directrius bàsiques de comunicació assertiva. Després s'obre el torn de paraula i la discussió versa sobre els conflictes que s'han trobat i com abordar casos semblants en el futur.

Número de destinataris repercutits:

S'ha realitzat l'activitat per a 30 persones

Número de vegades que s'ha fet anualment:

1 vegada durant 4 hores un matí del mes de maig

Conclusions:

Les alimentadores estan molt satisfetes amb el resultat, a més també és una manera de que coneguin el servei i el mediador /a. Les discussions promouen una mirada nova sobre els conflictes passats i la possibilitat d'escriure una nova narrativa més constructiva.

Objectius per l'any següent:

Depenen de la variabilitat del personal d'alimentadores de gats es valorarà si repetir l'experiència en un format semblant o si senzillament obrir un nou torn de discussió per valorar com ha anat l'any i potser introduir noves estratègies comunicatives. La possibilitat de rèplica s'haurà de valorar conjuntament amb la tècnica de medi ambient.

Protecció Civil

Objectius:

- a.-Identificar i analitzar situacions de conflicte
- b.-Dotar d'eines al nou personal
- c.-Valorar conjuntament el tipus d'intervenció més oportuna.

Descripció de l'acció:

El SM es coordina amb el Cap dels Agents de Protecció Civil i es proposa realitzar una formació pel Agents de Protecció Civil similar a la pensada i realitzada pels Agents Cívics.

Descripció de la tasca que fa el SM en aquesta acció:

De la mateixa manera que amb els Agents Cívics, es fa una avaluació a principis d'any amb el Cap de Protecció Civil i es considera adequat impartir un tipus de formació, en aquest cas només teòrica, adreçada a les persones que s'incorporin en un nou pla d'ocupació com Agents de Protecció Civil.

Número de destinataris repercutits:

Per un canvi de persona en el SM, després de l'estiu, quan la nova persona ja ha passat el procés d'adaptació es considera que ja es massa tard per impartir aquesta formació, així, havien de ser 5 destinataris amb la possibilitat, després, de fer la formació als voluntaris de protecció civil. Com que després de l'estiu només quedaven tres mesos de tasca abans de que s'acabés el pla d'ocupació aquesta formació, va quedar pendent per a realitzar-la en el 2020 amb els nous Agents de Protecció Civil.

Número de vegades que s'ha fet anualment: Finalment no s'ha fet, tot i que s'han dedicat cinc hores a coordinacions amb el Cap de Protecció Civil a principis d'any. Es valorarà, tal com s'ha dit, portar-ho a terme en el 2020.

Conclusions: És necessita realitzar la formació el més aviat possible de manera que sigui profitosa pels nous Agents de Protecció Civil que s'acaben d'incorporar a principis d'any i no passi el mateix que en el 2019.



SENSIBILITZACIÓ

Dia Europeu de la Mediació.

Objectius:

- a.-Commemorar el dia Europeu de la Mediació.
- b.-Promocionar i divulgar la mediació a Sant Cugat del Vallès.
- c.-Donar a conèixer el SM municipal

Descripció de l'acció:

S'instal·la una carpa a la Plaça Octavià el dia 24 de gener, dijous. És dia de Mercat a Sant Cugat pel que la plaça està plena de gent que va a comprar.

Descripció de la tasca que fa el SM en aquesta acció:

El mediador es queda a la carpa mentre dues persones contractades per a l'ocasió van voltant pels carrers pròxims a la plaça on també hi ha mercat promocionant el sm i explicant a les persones que és la medicació, per a què serveix i els seus avantatges sobre altres vies de resolució dels conflictes. Si una persona te un possible cas se l'envia a la carpa per parlar amb el sm.

Número de destinataris repercutits:

50 persones amb la corresponent entrada de tres casos nous.

Número de vegades que s'ha fet anualment:

1 vegada, el dijous 24 de gener de 2019, durant 3 hores i 30 minuts

Conclusions:

Es considera que tot i la eventualitat i el curt espai temporal d'aquesta acció els resultats són molt positius tant pel nombre de persones impactades, com per la possibilitat d'arribar a usuaris totalment nous i diversos, el que apropa el sm a la ciutadania des d'una vesant més propera i local.

Objectius per l'any següent: Degut a l'èxit de l'actuació, durant l'any següent es decideix repetir l'experiència i ampliar-la a dos dijous més, amb un total de tres matins de dijous que coincideixin amb el dia de mercat per multiplicar per tres el número de persones repercutides i aconseguir una millor difusió del sm i de la mediació com a procés dialogat de resolució dels conflictes.

Fem Barri!



Objectius:

La jornada "Fem barri!" és un espai de trobada obert i divers, per generar xarxes de relació veïnal, mostrar el potencial associatiu i cultural dels barris del Monestir i Sant Francesc i fomentar vincles amb el territori. Dins d'aquest marc el sm proposa un espai lúdic per a:

- a.- presentar el servei
- b.- acostar a la població dels barris la mediació, el diàleg i la cultura de la pau.

Descripció de l'acció:

Es posa una carpa de mediació al carrer i es realitzen accions de difusió i sensibilització a través de contacontes i petites gimcanes on l'objectiu es trobar entre tots els participants solucions on tots/es guanyin. El premi és el benestar i el reconeixement de tots els/les integrants. Després es planteja als infants la revisió del procés i maneres de fer-lo arribar als seus progenitors, tot dins d'un marc festiu i en un to distes.

Descripció de la tasca que fa el SM en aquesta acció:

Realitzar una activitat de sensibilització i difusió que te com a públic destinatari a la xicalla, com un mitjà per arribar als adults. Fer-se conèixer en uns barris densament poblats on, la densitat de població és correlativa a la major presència de conflictes. Presentar la mediació com una via alternativa de resolució de conflictes i descobrir els seus avantatges evidents enfront la via judicial o altres vies administratives que causen resistència i un deteriorament dels vincles veïnals. Ensenyar experimentalment als infants que «quan tots i totes guanyem» l'experiència és de satisfacció interna i gratificació.

Número de destinataris repercutits:

Al voltant de 50 directament i més de 100 indirectament.

Número de vegades que s'ha fet anualment:

Una vegada, el 4 de maig de 2019, durant l'espai de 3 hores pel matí, amb tres persones encarregades de portar a terme el joc de la convivència.

Conclusions:

Es considera molt positiu que el sm surti al carrer en una jornada lúdica i festiva per mostrar la cara amable del conflicte i per abordar, a través dels contes i els jocs, com els conflictes poden esdevenir oportunitats per a que tots els implicats /es guanyin. Es considera que treballar amb els infants és una porta magnífica de difusió i de plantar la llavor pels futurs mediadors i mediadores de la nostra societat.

Objectius per l'any següent:

Tornar a repetir l'experiència, creant una gimcana basada aquest cop en l'ús de la comunicació no violenta, fent servir titelles, endevinalles i jocs de cooperació per donar a conèixer el servei d'una manera lúdica i engrescadora. El joc és la millor manera d'aprendre. Es proposarà la col·laboració amb el sm d'una pedagoga i escriptora experta

en aprenentatge lúdic per a que l'impacte sigui el màxim possible en les tres hores de dissabte destinades a aquesta activitat de difusió.

Acció: Difusió

Descripció: Informació de l'existència del servei a la ciutadania i al personal municipal.

Avaluació:

- Distribució de tríptics i flyers a les sessions de benvinguda municipal. (2019)
- Publicació al compte de Twitter del cos de Policia Municipal (dia europeu de la mediació 2019)
- Compte de twitter de l'Ajuntament (dia europeu de la medació)
- Cartell del Servei de Mediació a la revista municipal. Exemplars editats 33.000 (febrer)