Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

La mediació ciutadana als ajuntaments

Estudi de casos

Col·lecció_**Documents de Treball**

Sèrie_**Igualtat i Ciutadania** 8

La mediació ciutadana als ajuntaments

Estudi de casos

Direcció tècnica
Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania

Realització de l'estudi
Innovación, Transferencia y Desarrollo, SL

© Diputació de Barcelona
Primera edició: gener 2008

Disseny i producció: Direcció de Comunicació
de la Diputació de Barcelona
Impressió: Gutenberg, SA
ISBN: 978-84-9803-232-1
Dipòsit legal: B-39615-2007

La mediació ciutadana als ajuntaments

Estudi de casos

Col·lecció_**Documents de Treball**

Sèrie_Igualtat i Ciutadania, 8

Diputació Barcelona
xarxa de municipis

Índex

Presentació 9
Introducció 11
Estudi de casos 15
Cas 1. Incompliment de l'ordenança de civisme per pintades 15
Cas 2. Conflicte veïnal per sorolls, sobretot nocturns 20
Cas 3. Impagament de la quota d'una comunitat de veïns 24
Cas 4. Conflicte entre un veí i una família per sorolls 28
Cas 5. Manca d'higiene en espais d'ús comú 35
Cas 6. Utilització de l'espai comú de la comunitat per a ús particular 41
Cas 7. Desavinences entre els veïns i els propietaris d'establiments comercials per l'ús de l'espai públic i per sorolls 46
Cas 8. Mediació entre veïns per problemes d'olors i sorolls 51
Cas 9. Mediació per diversos problemes de convivència en una comunitat de veïns 57
Cas 10. Desavinences pel soroll produït per un estudiant de tècnic de so 64
Cas 11. Embussament d'una canonada per obres 68
Cas 12. Desavinences per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat 73
Cas 13. Molèsties produïdes per un bar a una comunitat de veïns 77
Cas 14. Mediació per desavinences entre una comunitat de veïns i el seu president 82
Cas 15. Manca de comunicació entre una comunitat de propietaris de places d'aparcament i el seu president 86
Conclusions 91

Presentació

La progressiva diversificació i complexitat de la societat actual demana repensar noves formes de comunicació i resolució de conflictes per garantir la convivència i la cohesió social.

Les diferències intergeneracionals ens porten no només a tenir distints estils de vida sinó també a entendre-la a vegades de manera contraposada; no tots els ciutadans i ciutadanes comprenem de la mateixa manera l'ús que hem de fer de l'espai públic; els costums de cadascú són ben diferents i aquesta diferència s'accentua quan ha d'interactuar des de la proximitat. Són tan sols algunes de les situacions que els governs locals hem de gestionar diàriament. I moltes vegades els serveis municipals no podem donar-hi resposta, sigui perquè la tipologia de conflicte no està considerada legalment, sigui perquè no donem a l'abast.

És per aquest motiu que esdevé necessari repensar les interaccions que tenen lloc en els nostres pobles i ciutats i cercar noves fórmules d'intervenció, noves maneres de fer orientades a prevenir i gestionar positivament els conflictes. I a garantir, d'aquesta manera, la convivència. Davant d'aquesta realitat, la mediació ciutadana se situa en una nova tendència, en un marc filosòfic que postula nous plantejaments a l'hora d'abordar els conflictes.

La Diputació de Barcelona ja fa temps que ens hem decidit per la mediació ciutadana, i l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania, per mitjà del Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania, realitzem una tasca de suport tècnic als ajuntaments amb la finalitat d'orientar-los i capacitar-los per a la gestió i la resolució de conflictes en els municipis.

Amb aquest objectiu, hem dissenyat un programa de suport a 24 ajuntaments per impulsar la creació i el desenvolupament de serveis municipals de mediació ciutadana, dedicats a la prevenció, la gestió i la intervenció de conflictes que afecten la convivència quotidiana.

L'estudi que presentem, fruit de la tasca d'aquests serveis, pretén mostrar el funcionament de la mediació des de l'experiència pràctica. Es tracta d'un treball descriptiu de processos de resolució de conflictes, de casos concrets i reals en els quals, en qualitat de mediadors, han intervingut professionals adscrits a diferents serveis municipals de mediació ciutadana.

Un document que pretén servir d'orientació a totes les persones que aposten per aquest sistema, encara jove, de resolució de conflictes, així com oferir una mostra de casos representatius que arriben als serveis de mediació ciutadana dels nostres municipis.

Imma Moraleda i Pérez
Presidenta delegada de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Diputació de Barcelona

Introducció

La mediació ciutadana és un sistema de resolució de conflictes relativament jove, que es diferencia de la resta de processos per unes característiques bàsiques:

- Estructurat. Amb diverses etapes; no és convenient passar a la següent fins que l'anterior no ha estat prou desenvolupada.
- Formal. En la mesura que hi ha la intervenció d'un tercer amb un encàrrec concret i explícit, encara que sense poder de decisió.
- Dirigit. Pel mediador, que actua com a director del procés.

L'estructura es divideix en tres etapes bàsiques:

1. Antecedents: com arriben les parts; quines són les condicions necessàries per iniciar el procés.
2. El procés: el/la mediador/a condueix aquest procés a través d'entrevistes individuals i conjuntes amb les parts, amb la finalitat de conèixer el relat i intentar arribar a un acord.
3. Resultats i avaluació: com finalitza el procés de mediació, que pot ser un acord, o no; avaluació que en fa l'equip de mediació.

Antecedents

En aquesta etapa es valora com i perquè han arribat les parts al centre de mediació: si les ha derivades algun altre servei municipal o hi han anat per voluntat pròpia. En el primer cas, el servei que deriva el cas facilita a l'equip de mediació totes les informacions de les quals disposa sobre l'esdeveniment dels fets fins al moment.

El procés de mediació

Consta d'una primera fase inicial en la qual l'equip de mediació explica a les parts en què consisteix aquest procés i se'n remarca el caràcter voluntari i confidencial. Posteriorment, cal conèixer el conflicte a través de la vivència de cada una de les parts per tal de poder detectar els aspectes més importants als quals cal buscar solució, així com també el rerefons de la qüestió. I a partir d'aquí, explicitar els punts sobre els quals les dues parts es comprometen a treballar i, si cal, fixar dates que les puguin dur a la consecució d'acords.

En el desenvolupament d'aquest procés es realitzen entrevistes individuals entre l'equip de mediació i cada una de les parts per, posteriorment, realitzar entrevistes conjuntes que permetin treballar el conflicte.

Resultats i avaluació

El procés anterior hauria de dur a la consecució d'un acord definitiu entre les parts, que acostuma a posar-se per escrit, per bé que no sempre s'aconsegueix.

L'equip de mediació realitza una avaluació final del cas detallant els punts en els quals creu que ha contribuït el procés de mediació.

Els casos

En aquest context, LA MEDIACIO CIUTADANA ALS AJUNTAMENTS. ESTUDI DE CASOS se centra en el relat de 15 casos concrets que han arribat en alguns centres de mediació ciutadana de la província de Barcelona. Per elaborar-los, s'han tingut en compte les següents premisses:

1. S'ha escollit una mostra de cinc serveis municipals de mediació ciutadana.
2. S'han identificat 15 casos concrets que il·lustren les situacions que atenen en els respectius serveis municipals de mediació ciutadana.
3. S'ha elaborat una fitxa única que recull la informació necessària per descriure metodològicament i sistematitzadament els casos.
4. S'han descrit els casos en dos formats diferenciats:
   - Relat del cas.
   - Fitxa tècnica.
5. Respectant les prescripcions de la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, els noms dels casos, així com la resta de dades, són ficticis.

Els cinc municipis amb servei de mediació a la província de Barcelona que han participat en aquest projecte són:

1. Ajuntament de Granollers. Servei de Mediació.
2. Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat. Servei de Mediació.
3. Ajuntament de Mataró. Servei de Mediació.
4. Ajuntament de Sant Pere de Ribes. Servei de Mediació.
5. Ajuntament de Viladecans. Centre de Mediació Ciutadana.

Els casos descrits en aquest document s'han escollit en col·laboració amb els equips de mediació de cada un dels centres. Són els següents.

Granollers

1. Incompliment de l'ordenança de civisme. Es du a terme un procés de mediació entre un menor que ha pintat uns grafits i els propietaris del local on ha fet les pintades.
2. Molèsties en una comunitat de veïns per sorolls, sobretot nocturns.
3. Problemes per poder pagar la quota d'una comunitat.

L'Hospitalet de Llobregat

4. Mediació entre un veí i una família pels sorolls que aquesta produeix (celebració de festes, moviment de mobles).
5. Manca d'higiene en els espais d'ús comú.
6. Utilització de l'espai comú de la comunitat per a ús particular (emmagatzematge de mobles i diferents utensilis).

Mataró

7. Desavinences entre els veïns i els propietaris d'establiments comercials per a l'ús dels espais públics i sorolls.
8. Mediació entre veïns per problemes d'olors i sorolls.
9. Mediació per diversos problemes de convivència en una comunitat de veïns.

Sant Pere de Ribes

10. Desavinences pel soroll que produeix un estudiant de tècnic de so.
11. Embussament d'una canonada per obres.
12. Desavinences per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat.

Viladecans

13. Molèsties que produeix un bar a una comunitat de veïns.
14. Mediació per desavinences entre el president d'una comunitat i els veïns.
15. Manca de comunicació entre el president i una comunitat de propietaris de places d'aparcament.

Estudi de casos

Cas 1. Incompliment de l'ordenança de civisme per pintades

Relat del cas

Antecedents

Conflicte relatiu a l'incompliment de l'Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana. La Policia Local deriva el cas al Servei de Mediació de Granollers el dia 5/10/2006. Els fets daten del dia 28 de setembre. L'inspector en cap de la Policia Local sol·licita una mediació en el cas d'una denúncia a un menor, de 14 anys, que ha fet pintades no autoritzades en façanes d'edificis privats. L'Ordenança de Granollers[1] preveu, per als menors, la reparació com a alternativa a la sanció.

La data límit per pagar la sanció venç al cap de 23 dies d'haver posat la denúncia. En aquest context, el procés de mediació ha d'estar llest abans d'aquesta data.

La Policia Local adjunta còpia de la denúncia, en la qual s'especifiquen els fets i les dades de la persona denunciada, així com l'adreça de l'immoble on el noi ha fet la pintada. També facilita el telèfon del menor i el nom del seu pare, perquè l'equip de mediació els pugui localitzar.

Procés de mediació

El dia 10 d'octubre, l'equip de mediació truca al domicili del noi. En el moment de la telefonada, el pare no és a casa; parlen amb el noi mateix, que ja espera la trucada del Ser-

1. L'article 8è del capítol 4t de l'Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana preveu la reparació del dany com a forma alternativa a la sanció: «En les infraccions comeses per menors es preveu la possibilitat d'accions educatives per reparar el dany. Aquestes accions poden ser treballs voluntaris i/o cursos monogràfics. Quan la persona infractora hagi reparat el dany ocasionat, de manera voluntària i abans d'haver-se iniciat l'expedient sancionador, pot sol·licitar, en període d'informació prèvia, que no s'incoï el dit expedient, sempre que l'Administració no tingui coneixement d'una actitud reiteradament incívica de la persona infractora».

vei de Mediació. El pare truca al cap de deu minuts mostrant molt d'interès. Se li explica en què consisteix el procés de mediació i se'ls cita, a ell i al seu fill, per tenir-hi una primera entrevista.

L'11 d'octubre es realitza la primera entrevista amb la primera part. Hi assisteixen el pare i el fill. Se'ls explica en què consisteix la mediació, els principis i beneficis, i com es portarà el procés. Tant el pare com el fill estan d'acord a iniciar la mediació; tots dos creuen que la persona que ha de tenir el paper més importat és el noi. Per tant, el pare decideix que el menor tindrà poder de decisió i negociació com a responsable de la pintada, i també que ell acompanyarà el noi a totes les sessions.

Pare i fill signen la sol·licitud de mediació. Tot seguit, el noi comenta com han anat els fets. Durant aquesta primera sessió, també es convida el menor a reflexionar sobre les causes i les conseqüències de la pintada. Se'l fa posar al lloc de les persones que viuen a l'edifici, i finalment se li planteja quina alternativa proposa ell per solucionar la situació. D'aquesta manera, el noi comenta que ell també viu en un edifici on sovint apareixen pintades i reconeix que no li agradaria viure en un carrer amb les parets plenes de grafits. Proposa pintar la paret i netejar el que ha fet.

Localitzar els propietaris del local on ha fet la pintada planteja algunes dificultats, en no disposar de cap nom ni número de contacte. L'equip de mediació s'adreça al lloc dels fets el dia 16 d'octubre amb la finalitat d'esbrinar qui és el propietari de l'immoble, però l'establiment és tancat. Parlen amb alguns veïns de l'edifici, segons els quals hi ha una única propietària. Els faciliten, a més, el nom d'aquesta senyora i un número de contacte.

Aconsegueixen parlar amb la propietària de l'edifici afectat, la Sra. Josefina, a la qual expliquen els motius de la trucada i li ofereixen participar en el procés de mediació. Queda molt parada i assegura que, per a ella, és una novetat aquesta manera de resoldre el problema dels grafits. Manifesta que està encantada amb la proposta. És una persona més aviat gran i ara és el seu fill qui s'encarrega de la gestió dels negocis, així que determina que sigui ell qui s'ocupi també d'aquest cas. La Sra. Josefina facilita el telèfon del seu fill.

El fill de la propietària, el Sr. Carles, expressa els freqüents maldecaps que els grafits li comporten, ja que cada dos per tres s'ha de repintar tot. Ell també creu que la millor manera de reparar el desperfecte és repintar el tros de paret afectat. Està conforme amb el procés, però manifesta que no té disponibilitat per assistir a les sessions. Per aquest motiu es fa l'entrevista individual amb la segona part per telèfon. Se li pregunta si té propostes de solució i se li transmet la que fa el noi, de reparar el mal causat. El Sr. Carles demana que els mediadors traslladin el seu consentiment al noi respecte a la pintura de la paret, ja que ell no assistirà a una sessió conjunta.

El 24 d'octubre hi ha la segona entrevista amb la primera part. Hi assisteixen, com s'havia previst, el menor i el seu pare. L'equip de mediació els trasllada el consentiment del propietari i redacten i signen l'acord.

Resultats i avaluació

L'acord a què s'arriba és el següent: «Reunits en mediació en data 24 d'octubre de 2006, en Pau Llobet, acompanyat pel seu pare, el Sr. Ernest Llobet, lamenta els perjudicis que ha pogut ocasionar a la Sra. Josefina Arnau i al Sr. Carles Marc, propietaris de l'immoble del carrer Sant Hipòlit 36, i es compromet a repintar el tros de paret afectat en concepte de reparació. La reparació es farà efectiva en el termini de 7 dies a comptar del dia d'avui».

El dia 26 d'octubre el pare del noi telefona al Servei de Mediació per notificar que ja han repintat la paret; l'equip de mediació ho comunica als propietaris.

Al cap d'uns dies, el Sr. Carles visita el Servei de Mediació per expressar el seu agraïment per portar a terme el procés i la seva satisfacció amb el resultat, no tant pel repintat de la paret com per la utilitat educativa del programa.

La valoració feta per les mediadores és bona, perquè, tot i que no s'ha arribat a tenir una sessió conjunta, consideren que totes dues parts estan molt satisfetes amb el procés i amb el resultat. Es tracta d'una mediació amb gran caràcter pedagògic, atès que, havent-hi hagut reconeixement de l'altre[2] per part del noi, és probable que aquest no continuï fent pintades a les parets. Gràcies a la mediació, el menor ha pres consciència que aquestes tenen un propietari al qual es generen molèsties. Cal remarcar el caràcter educatiu d'aquesta mesura alternativa a la sanció, atès que és el menor qui es responsabilitza dels seus actes. Finalment, la mediació minimitza o elimina, com en aquest cas, el perjudici socioeconòmic de l'import de la multa.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Granollers.

2. Tipologia del conflicte

Incompliment de l'ordenança de civisme.

2. El «reconeixement de l'altre» és una condició implícita al procés de mediació, perquè sense posar-se en el lloc de l'altre i entendre el seu posicionament és molt difícil arribar a un acord. També comporta un valor educatiu perquè fa que la persona es responsabilitzi i prengui consciència de les seves accions.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Els fets es produeixen el 28/09/06.

Antecedents

L'inspector en cap de la Policia Local sol·licita que es faci una mediació en el cas d'una denúncia a un menor, de 14 anys, que ha fet pintades no autoritzades en façanes d'edificis privats.

Data i font de derivació

El dia 5 d'octubre la Policia Local deriva el cas al Servei de Mediació.

Data d'inici

10/10/2006. Primera conversa telefònica amb el noi i el seu pare.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment per localitzar i identificar les parts

La Policia Local adjunta a la derivació una còpia de la denúncia on s'especifiquen els fets i les dades de la persona denunciada, així com l'adreça de l'immoble on el noi ha fet la pintada.

Pel que respecta a l'altra part, l'equip de mediació, parlant amb els veïns del lloc dels fets, aconsegueix les dades dels propietaris del local.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es fan tres entrevistes individuals.

11/10/06. Hi assisteixen pare i fill. Acorden donar protagonisme al menor, per bé que anirà a les sessions acompanyat sempre del seu pare.

16/10/06. Conversa telefònica amb el fill de la propietària del local. Està conforme amb el procés, però expressa que no té disponibilitat per assistir a les sessions.

24/10/06. Reunió de l'equip de mediació amb el menor i el seu pare. Traslladen el consentiment del propietari i redacten i signen l'acord.

Sessió/ns conjunta/es

No és possible tenir cap sessió conjunta en aquest cas, per la manca de disponibilitat de la segona part.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

24/10/06. Les parts arriben a un acord per tal que el noi repinti la paret.

26/10/06. El pare del noi truca al Servei de Mediació per comunicar que han repintat la paret, i les mediadores ho comuniquen als propietaris.

Al cap d'uns dies, el Sr. Carles visita el Servei de Mediació per expressar el seu agraïment pel procés i la seva satisfacció amb el resultat, no tant pel repintat de la paret, sinó per la utilitat educativa del programa.

5.2. Data de tancament

26/10/06. Durada: 15 dies.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Tot i no haver estat possible una sessió conjunta, totes dues parts expressen estar molt satisfetes amb el procés i amb el resultat. Es tracta d'una mediació amb gran caràcter pedagògic, atès que, havent-se donat un reconeixement de l'altre per part del noi, és probable que aquest no continuï fent pintades. Gràcies a la mediació, el menor ha pres consciència que hi ha propietaris als quals això genera molèsties. Cal remarcar el caràcter educatiu d'aquesta mesura alternativa a la sanció.

Cas 2. Conflicte veïnal per sorolls, sobretot nocturns

Relat del cas

Antecedents

El Sr. Andreu, veí del 3r 1a, ha demanat dues vegades (maig i juny del 2006) la intervenció de la Policia Local a causa del soroll de les festes (riures i d'altres molèsties) que fa la veïna del 4t 1a, la Sra. Lorena.

La policia compareix al domicili de la Sra. Lorena per comprovar si es produeixen els sorolls i amb quina intensitat. En la segona actuació policial, es denuncia la veïna per «emetre sorolls que alteren la tranquil·litat entre veïns» amb una sanció de 60 euros.

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers deriva el cas al Servei de Mediació el dia 15 de juny de 2006 i recomana a la veïna que s'adreci al Servei de Mediació com a via per resoldre el problema de convivència que l'afecta. La Sra. Lorena compareix per iniciativa pròpia al Servei el dia 20 de juny.

Procés de mediació

Es realitza una entrevista individual amb la primera part el 20 de juny. La Sra. Lorena comenta que el veí del pis de sota seu es queixa que ella fa molt soroll i que li ha enviat la Policia Local dues vegades. La darrera, li han posat una multa. Ella no considera que faci tant soroll; diu que fa el que pot per no molestar. Està disposada a participar en una sessió conjunta. Els mediadors demanen a la Sra. Lorena que faciliti alguna dada del seu veí. Aquell mateix dia truca al Servei donant el nom que ha trobat a la seva bústia.

El dia 21 de juny els mediadors truquen al veí que va avisar la Policia, el Sr. Andreu. Se'l convoca per a una entrevista individual amb la segona part l'endemà. El veí confirma les molèsties. Assegura que al pis de dalt es fa molt soroll, sobretot a la nit, i això els priva de dormir, tant a ell com a la seva família. Aquests sorolls els atribueix a diferents motius: talons de les sabates quan la veïna de dalt arriba de la discoteca, de matinada els caps de setmana, grinyolar del llit i riures tota la matinada. Diu que està fart d'aquesta situació i que continuarà trucant a la Policia perquè la tornin a sancionar cada cop que tingui molèsties. Malgrat això, assegura estar disposat a participar en una reunió conjunta.

El dia 26 de juny se celebra una sessió conjunta. Totes dues parts expliquen com viuen el conflicte. Parteixen de percepcions molt diferents sobre el nivell del soroll molest i els horaris acceptables per no alterar la convivència. A mesura que la sessió avança, la Sra. Lorena reconeix que algun dels sorolls ha pogut alterar el son del veí. El Sr. Andreu reconeix que potser el so s'amplifica pel fet que la veïna té pocs mobles al

seu pis.[3] Manifesta ser conscient del perjudici que pot ocasionar a la veïna el pagament de l'import d'una sanció atesa la seva precària economia. Finalment, expressa estar disposat a retirar la denúncia si el problema es resol.

Resultats i avaluació

S'arriba als acords següents:

- A l'interior del pis la veïna utilitzarà sabatilles.
- La veïna comunicarà amb antelació el dia i l'hora que a casa hi hagi d'haver una festa. Aquestes festes no s'allargaran més enllà de la 1 de la matinada els caps de setmana i es faran amb les finestres tancades.
- La veïna i els seus amics o familiars baixaran el to de veu i el volum de la televisió a partir de les 10 del vespre.
- El veí es compromet a retirar la denúncia.
- El veí comunicarà qualsevol molèstia o incidència a la veïna en lloc de trucar directament a la Policia.

El 6 de setembre, els mediadors truquen al Sr. Andreu per fer el seguiment. El veí expressa estar satisfet perquè veu que els sorolls han minvat. A més, afirma que ara la veïna els comunica, a ell i al president de l'escala, el dia i les hores d'inici i acabament de qualsevol festa a casa seva. Afirma que, des de fa temps, surt amb la seva dona quan la veïna fa les festes.

La valoració és del tot positiva. Gràcies al procés de mediació es produeix un reconeixement mutu de les necessitats entre una part i l'altra. Han estat, així, capaços de legitimar les percepcions de l'altre. El veí ha canviat el seu punt de vista («ara sé que ella no era conscient que em molestava»). Han passat d'estar en postures enfrontades a col·laborar en la recerca de solucions per millorar la convivència.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Granollers.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per sorolls.

3. Comenta, d'aquesta manera, la separació entre persona i conflicte. Es tracta d'una de les estratègies principals per facilitar la comunicació i permetre arribar a acords.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Uns quatre mesos abans de la derivació (juny de 2006).

Antecedents

El Sr. Andreu, veí del 3r 1a, ha demanat dues vegades (maig i juny del 2006) la intervenció de la Policia Local per queixar-se dels sorolls de festes, riures i passes que provenen de la veïna del 4t 1a, la Sra. Lorena.

La Policia visita el domicili de la Sra. Lorena per comprovar si es produeixen els sorolls i amb quina intensitat. En la segona actuació, es denuncia la veïna per «emetre sorolls que alteren la tranquil·litat entre veïns» amb una sanció de 60 euros.

Data i font de derivació

El dia 15 de juny, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers deriva el cas al Servei de Mediació. La Sra. Lorena, per iniciativa pròpia, visita el Servei el dia 20 de juny.

Data d'inici

20/06/2006. El dia 20 de juny es realitza la primera entrevista amb la Sra. Lorena.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

La Sra. Lorena facilita les seves pròpies dades i també el nom i cognoms del seu veí (després d'haver-ho mirat a la bústia). El Servei localitza el seu telèfon.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es fan dues entrevistes individuals.

20/06/06. La Sra. Lorena explica com veu els fets. Malgrat certa resistència, està disposada a participar en una sessió conjunta.

21/06/06. El Sr. Andreu confirma les molèsties. Assegura que en el pis de dalt es fa molt soroll, sobretot a la nit, i això pertorba el seu son i el de la seva família.

Sessió/ns conjunta/es

26/06/08. Totes dues parts expressen la seva visió del conflicte. Parteixen de percepcions molt diferents sobre el nivell del soroll molest i els horaris acceptables per no alterar la convivència.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Els acords són relatius a minimitzar el soroll, però també a la millora de la comunicació entre ambdues parts. Es posen per escrit i els signen totes dues parts.

06/09/06. L'equip de mediació truca al Sr. Andreu per fer el seguiment. El veí expressa estar satisfet per la resolució del cas.

5.2. Data de tancament

06/09/06. Durada: 2 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

La valoració és del tot positiva. Gràcies al procés de mediació es produeix un reconeixement mutu de les necessitats de totes dues parts.

Cas 3. Impagament de la quota d'una comunitat de veïns

Relat del cas

Antecedents

La Sra. Remei visita l'Oficina de Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers per explicar el conflicte que té amb la seva comunitat de propietaris per desavinences respecte a uns pagaments. Els Serveis Socials l'adrecen al Servei de Mediació de Granollers, al qual es desplaça, per iniciativa pròpia, el mateix dia.

Procés de mediació

El dia 28 de novembre de 2006, la Sra. Remei visita el Servei de Mediació, on es realitza l'entrevista individual amb la primera part. Explica el conflicte que té amb la comunitat de propietaris. Segons ella, la comunitat la vol demandar per uns impagaments de la quota mensual, que inclou una derrama força important per les obres de la façana. El deute puja a 1.469,89 €. En acabar tots els terminis, ha rebut una carta de l'administrador en què li informa que li interposaran una demanda judicial.

Afirma la voluntat de pagar, tot i necessitar més d'un pagament per liquidar aquesta quantitat. Explica que recentment ha sofert un accident domèstic que l'ha impossibilitada durant un temps per portar el seu negoci, i afegeix que el president de la comunitat ha estat aquell mateix matí al quiosc on ella treballa i s'han discutit. Expressa el seu desig de participar en una sessió conjunta, per la qual cosa omple la sol·licitud de mediació. La Sra. Remei facilita el nom i el telèfon de contacte del president de la comunitat.

El mateix dia, l'equip de mediació truca al president, el Sr. Ramiro, que es mostra sorprès per la situació. Li expliquen en què consisteix la mediació i com es treballa. Li comenten que l'han trucat perquè és la persona legitimada per prendre acords en nom de la comunitat. Assegura que ben poca cosa es pot fer amb aquesta senyora, que, segons ell, té altres propietats i sempre demora els pagaments («Té molta barra», «Ja dic jo que no pagarà», «Tots tenim problemes i tots paguem»). Finalment, accedeix a participar en una sessió conjunta amb la condició que sigui immediata. Se li planteja la proposta de la veïna, de fer el pagament una mica més endavant, però abans de final d'any. El Sr. Ramiro accepta aquesta opció i es planteja la possibilitat que els veïns cedeixin i esperin fins llavors per fer la denúncia pertinent.

L'equip de mediació truca, d'altra banda, a l'administrador de finques, perquè expliqui la seva visió de la situació. Comenta que la intenció d'actuar per via judicial contra els veïns que tenen deutes ha estat un acord de la darrera junta i que, per tant, ell ho ha d'acatar. Sobre la Sra. Remei, afirma que té molts problemes i que sempre ha actuat de la mateixa manera («No pagarà fins que es presenti una demanda judicial»).

S'avisa telefònicament a la Sra. Remei de l'hora de la sessió.

El mateix dia 28 de novembre a la tarda té lloc la sessió conjunta. En el primer moment hi ha una certa tensió. S'exposen les normes de comunicació que implica la mediació (no interrompre's, escoltar l'altre atentament i no fer cap tipus d'atac personal). Al principi, es comuniquen mitjançant les mediadores i cadascú explica les raons que els fan sostenir la seva posició.

La Sra. Remei exposa novament el fet que, a causa d'una malaltia, li ha estat impossible regentar adequadament el negoci, raó per la qual els seus ingressos s'han vist perjudicats. Explica l'accident i el procés de recuperació de les lesions. Insisteix en el fet que no es nega a pagar, però que sol·licita una pròrroga. Finalment, s'adreça directament al president per dir-li: «És que ja no te'n recordes de quan no tenies feina?». El president li respon que sí, però que tots han de pagar. L'equip de mediació, tot i que s'ha produït alguna interrupció i que en algun moment han hagut de recordar les normes de comunicació, opta per deixar que es comuniquin directament, atès que valoren positivament la línia discursiva que han adoptat.

Resultats i avaluació

Finalment, la Sra. Remei proposa fer el pagament del deute en tres parts iguals, liquidant-ne la totalitat abans del 31 de desembre. Acorden, doncs, que la comunitat de propietaris s'esperarà a interposar la demanda fins a aquesta data.

La valoració que fan les mediadores d'aquest procés és bona, per diverses raons. Si bé es tracta d'un procés especialment ràpid, la valoració és positiva atès que les parts han arribat a un acord per elles mateixes. A més a més, les parts es coneixien força abans que esclatés el conflicte, i la seva relació s'ha vist greument perjudicada des que el Sr. Ramiro ocupa la presidència de la comunitat de propietaris. Després de la mediació, doncs, podem dir que s'ha restablert la relació. Han marxat parlant normalment, i això sempre és bo, si tenim en compte que les dues persones implicades s'han de continuar relacionant forçosament.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Granollers.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per impagament.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant l'any 2006.

Antecedents

La Sra. Remei visita l'oficina de Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers per explicar el conflicte que manté amb la seva comunitat de propietaris per desavinences respecte a uns pagaments. Els Serveis Socials la dirigeixen al Servei de Mediació, que visita el mateix dia per iniciativa pròpia.

Data i font de derivació

El dia 28 de novembre, la Sra. Remei visita el Servei de Mediació, per iniciativa pròpia.

Data d'inici

28/11/06.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

La Sra. Remei facilita les seves dades i les del president i l'administrador de la comunitat.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es realitzen dues entrevistes individuals, totes dues el mateix dia (28/11/2006).

- La Sra. Remei visita el Servei de Mediació. Explica el conflicte que té amb la comunitat de propietaris, que la vol demandar per uns impagaments de la quota mensual. Expressa el seu desig de participar en una sessió conjunta, per la qual cosa omple la sol·licitud de mediació. La Sra. Remei facilita el nom i el telèfon de contacte del president de la comunitat.
- Es truca al president, el Sr. Ramiro. Es mostra escèptic, tot i que finalment accedeix a participar en una sessió conjunta amb la condició que sigui immediata.

Sessió conjunta

La reunió té lloc el mateix dia. En un primer moment hi ha una certa tensió. S'exposen les normes de comunicació que implica la mediació. Al principi, es comuniquen mitjançant les mediadores, i cadascú explica les raons que els fan sostenir la seva posició. Finalment,

les mediadores opten per deixar que es comuniquin directament atès que es valora positivament la línia discursiva que han adoptat.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Finalment, la Sra. Remei proposa fer el pagament del deute en tres parts iguals, liquidant-ne la totalitat abans del 31 de desembre. Acorden, doncs, que la comunitat de propietaris s'esperarà a interposar la demanda fins a aquesta data. Aquests acords es posen per escrit i els signen totes dues parts i les mediadores.

5.2. Data de tancament

28/11/06. Es finalitza el mateix dia.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

La valoració que en fan les mediadores és bona; es tracta d'un procés especialment ràpid i les parts restableixen la relació.

Cas 4. Conflicte entre un veí i una família per sorolls

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte que arriba derivat al Servei de Mediació de l'Hospitalet per la Guàrdia Urbana el dia 7 d'abril del 2006.

Les dues parts del conflicte són el Sr. Antonio, de 64 anys, veí del 2n 2a, i el matrimoni que viu en el 3r 2a, els Srs. Federico i Elena (de 35 i 37 anys respectivament). El Sr. Antonio ha presentat dues instàncies a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de la regidoria del districte (9 de gener i 24 d'abril) en les quals denuncia les molèsties que li originen els nous veïns. A més, ha trucat a la Guàrdia Urbana sis vegades.

En la instància del dia 9 de gener, el Sr. Antonio es queixa dels sorolls continuats que pateix des de fa sis mesos, consistents en moviments de mobles i crits, cada dia de la setmana, i festes, balls i gresca, sobretot els caps de setmana. En aquesta mateixa instància manifesta haver intentat parlar algunes vegades amb els veïns que originen les molèsties, però afirma que aquests no li han obert la porta. Demana que algú els avisi perquè respectin el dret al descans i, finalment, acredita el seu grau de disminució, del 71%, atesos els problemes de cor que pateix, que, segons ell, es veuen agreujats per la situació que viu.

El dia 20 de gener es produeix una intervenció de la Guàrdia Urbana, en la qual parlen amb la Sra. Elena, a qui informen de les molèsties per soroll que causen al veïnat. Així mateix, adverteixen la interessada que, si no deixen de molestar, hauran d'atenir-se a les conseqüències. La Sra. Elena es compromet a intentar corregir aquests comportaments perquè no es tornin a produir queixes.

El dia 24 d'abril el senyor Antonio torna a presentar una instància a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, en la qual agraeix la intervenció de la Guàrdia Urbana en què es va parlar de possibles sancions, però manifesta el seu malestar vist que els veïns tornen a molestar, segons ell, perquè s'han oblidat del que van parlar amb l'agent. Torna a parlar del soroll de moviment de mobles, riures forts i converses en veu alta durant la matinada. Això fa que hagi hagut de trucar com a mínim tres vegades més a la Guàrdia Urbana durant la matinada, sense obtenir-ne cap intervenció. Afirma que ha pujat a parlar amb els veïns, però no ha aconseguit que li obrin la porta. Finalment, conclou dient que en els quaranta anys que fa que viu en aquesta casa mai no hi havia hagut aquests problemes i que el seu desig és que la qüestió es pugui solucionar de la millor manera («Només demano un comportament cívic en el qual incloc el més elemental dret al descans nocturn»).

Davant les dificultats de resolució d'aquest conflicte de convivència, la Guàrdia Urbana i els agents de proximitat decideixen derivar-lo al Servei de Mediació el 7 d'abril.

Procés de mediació

El dia 11 d'abril l'equip de mediació truca al Sr. Antonio amb la intenció de convocar-lo a una entrevista. Es mostra reticent a assistir-hi, perquè segons ell ja fa dos mesos que no es produeixen els sorolls.[4] S'estranya que li truquin d'un servei municipal per oferir-li una via per afrontar el seu problema diferent de mesures punitives. Malgrat tot, se'l convida a assistir a una entrevista amb la intenció d'explicar-li en què consisteix el procés de mediació. Finalment accedeix, sense estar-ne gaire convençut.

El dia 26 d'abril té lloc la primera entrevista individual amb el Sr. Antonio. Es mostra més implicat en el conflicte perquè entre la trucada del dia 11 i aquesta primera entrevista s'han tornat a produir festes en el domicili dels veïns del 3r 2a. Assegura que el problema del soroll s'ha agreujat. Es queixa que les quatre vegades que ha trucat de matinada, la Guàrdia Urbana no s'ha presentat en el seu domicili. Diu que les nits de dissabte és quan hi ha més molèsties (borratxeres, sorolls, balls). Lamenta que els veïns no respectin la llei. Afirma que no havia tingut mai problemes en els 58 anys que fa que viu a l'Hospitalet. Es queixa que els veïns que van arribar ara fa un any no s'han adaptat. Diu que creu que viuen unes 10 persones en un pis de 50 m^2. Assegura que ha pujat a parlar amb ells diverses vegades però que no li han obert la porta. Després del primer avís de la Guàrdia Urbana, han estat unes setmanes més tranquils però ara tornen a generar problemes de convivència. Afirma que està cansat que no millori la situació i es planteja escriure una carta a l'alcalde relatant la situació.

Els mediadors li expliquen en què consisteix el procés de mediació. La possibilitat del diàleg com a via per provar de solucionar el conflicte no és ben rebuda pel Sr. Antonio.

Els mediadors valoren que la voluntat del Sr. Antonio no acaba d'estar del tot desenvolupada, per la qual cosa decideixen tenir-hi una segona entrevista abans de contactar amb la segona part.[5]

El dia 4 de maig els mediadors tornen a trucar al Sr. Antonio per citar-lo a una segona entrevista. En aquesta conversa telefònica expressa el seu descontentament pel tracte que es dóna al seu problema i diu que no vol saber res més del servei de mediació fins que parlin amb la segona part.

El dia 9 de maig es telefona a la segona part. Es parla amb el Sr. Federico, al qual s'explica que hi ha un veí que s'ha queixat d'ell i que hi ha un conflicte de convivència en el qual està implicat, i se'l convida a participar en el procés de mediació. El Sr. Federico comunica a l'equip de mediació que no té temps perquè dedica moltes hores a treballar, tot i

4. És força freqüent que algunes primeres parts neguin el problema quan se'ls truca, si elles no han fet la demanda per iniciativa pròpia. Sovint, aquesta negació es pot veure motivada per certa por envers l'altra part o per una manca de desig de responsabilitzar-se de la situació per trobar-hi solucions. La mediació trenca una tendència cada cop més estesa de clientelisme envers l'administració pública, segons la qual són els serveis públics els qui han de solucionar els problemes de convivència privats de les persones.

5. Aquest és un dels primers casos que va portar el Servei de Mediació de l'Hospitalet de Llobregat. En l'actualitat tenen com a criteri que no poden tornar a fer una entrevista amb alguna de les parts si no tenen alguna informació per aportar de l'altra part. Això permet mantenir l'interès en el procés i continuar treballant aspectes com la capacitat i la voluntat.

que ens facilita el telèfon mòbil de la seva esposa, la qual, segons ell, té més disponibilitat per entrevistar-se amb els mediadors.

El dia 10 de maig es truca a la Sra. Elena, esposa del Sr. Federico. Se la convoca a una entrevista inicial el dia 16, i accedeix a assistir-hi.[6]

El dia 16 de maig es realitza una entrevista amb la Sra. Elena, en la qual se li trasllada la visió del veí sobre el conflicte. La Sra. Elena afirma que el Sr. Antonio es queixa per tot, i assegura que el seu veí és gran i té poca paciència. Durant l'entrevista explica que en el pis viuen ella amb el seu marit i tres filles; es queixa que els veïns de baix no saben què significa viure amb tres fills i que els sorolls que aquests originen són normals. Explica que els ha costat molt de comprar aquest pis. Afirma que es queixen perquè a vegades els vénen a visitar alguns familiars que viuen fora i parlen fins tard. Es fa un repàs d'horaris i activitats quotidianes per provar de situar concretament el motiu i els moments dels diferents sorolls que es produeixen.

Finalment, assegura saber que el veí de sota està enfadat i expressa el desig de no tenir problemes amb ningú. No vol que la policia torni a anar a casa seva perquè no és una bona imatge per a les seves filles. Se li comunica l'interès de poder-hi tenir una nova entrevista, més endavant, per aprofundir en el conflicte, i la conveniència que el seu marit també hi participi. La Sra. Elena es compromet a convèncer el seu marit de la conveniència de participar en el procés; malgrat això, no té clar si voldrà seure a parlar amb el seu veí.[7]

El 25 de maig es truca a la Sra. Elena i es concreta data per a una altra entrevista, amb ella i el seu marit, el dia 29 de maig.

El 29 de maig té lloc la segona entrevista amb la Sra. Elena i el Sr. Federico. En aquesta reunió reconeixen que poden haver generat algunes molèsties perquè les seves filles estudien fins tard; també reconeixen que posen música a la tarda. Es queixen que el seu veí de dalt, president de la comunitat, també fa festes i mou mobles però ningú no li diu res. Reconeixen que les vegades que el veí ha pujat a queixar-se no li han volgut obrir la porta. Malgrat això, volen tenir bona relació amb tothom i se saluden per l'escala, fins i tot amb el Sr. Antonio. Al final de l'entrevista expressen la preocupació per l'evolució del conflicte, i asseguren que no desitgen que el seu veí estigui enfadat. Es comprometen a celebrar les reunions nocturnes amb els seus amics i familiars en bars o locals i a dir a les filles que vigilin de no fer soroll a partir de certes hores. D'altra banda, es queixen que algú els va trencar la roda de la bicicleta que deixen al replà de l'escala. Tots dos es mostren predisposats a parlar amb el veí amb l'ajut dels mediadors.

El dia 6 de juny es convoca el Sr. Antonio a una segona entrevista.

El dia 9 de juny se celebra la segona entrevista amb el Sr. Antonio, en la qual expressa la seva satisfacció perquè des que s'ha iniciat el procés de mediació han minvat significativa-

6. Quan alguna de les dues parts expressa reticències a assistir a la reunió, els mediadors han d'aprofundir en el problema telefònicament.

7. La reunió conjunta es planteja des de l'inici del procés com una possibilitat a considerar. Només quan s'han produït les condicions per arribar a un acord es procedeix a preparar i realitzar una trobada conjunta.

ment els sorolls provinents del pis de dalt.[8] Assegura que des de fa 15 o 20 dies ja no se sent música ni balls. Els dissabtes se'ls sent quan tornen de festa, cap a les dues o les tres de la matinada, però això ja no li molesta.[9] Reconeix que estava equivocat quant al nombre de persones que vivien al pis objecte de les queixes, perquè, pel volum de soroll, ell pensava que en devien ser deu i no pas cinc. Entén que el dia que va pujar no li obrissin per por, atès que ell estava molt enfadat. D'altra banda, informa que el dia 10 de maig va adreçar una queixa per carta al regidor del districte, tot i haver tingut una primera entrevista amb els mediadors, ja que desconfiava de l'eficàcia del procés. Manté un cert to de desconfiança i no acaba de veure clar quin pot ser el motiu del canvi d'actitud dels seus veïns. No acaba d'entendre que hagin estat capaços de millorar tan de pressa. Malgrat això, entén molt millor els veïns de dalt, s'imagina que han de treballar moltes hores per pagar el pis, pels preus que tenen. Finalment, manifesta la seva disposició a participar en una reunió conjunta.

El dia 4 de juliol es porta a terme la tercera entrevista amb la Sra. Elena i el Sr. Federico per preparar la reunió conjunta. Se'ls explica com funcionarà la reunió i es fa un repàs dels temes que es treballaran.[10] D'altra banda, se'ls trasllada el reconeixement del veí i se'ls reforça positivament en aquest sentit. En alguns moments tornen a la posició inicial, assegurant que ells no han molestat, i atribueixen la millora al fet que el veí ja s'ha acostumat a les petites molèsties que originen. Malgrat això, reconeixen haver fet esforços per no molestar i es mostren disposats a una bona entesa. Fins i tot volen proposar al Sr. Antonio d'intercanviar coneixements que poden ser útils a ambdues parts.

El dia 7 de juliol té lloc la tercera entrevista amb el Sr. Antonio, en la qual es prepara, d'igual manera, la reunió conjunta. Reconeix que hi ha hagut un gran canvi. Alguns dies es tornen a sentir mobles que s'arrosseguen, però ja no molesten. Creu que els veïns de dalt són bona gent perquè s'han adonat que molestaven i s'han reconduït. Verbalitza frases que voldrà dir en la reunió conjunta: «Benvinguts a la comunitat», «La gent parlant s'entén», «Ha millorat el tema i això va millor per a la meva salut», «Si només es tracta d'una festa de tant en tant, no passa res».

El dia 17 de juliol té lloc la sessió conjunta.[11] En aquesta entrevista es fa un recull de tot el procés de canvi de percepcions i actituds de totes dues parts. Tots els implicats reconeixen els canvis observats i valoren molt satisfactòriament la situació actual. S'ofereixen mútuament per al que puguin necessitar i es comprometen a tenir comunicació fluïda si en algun moment pateixen alguna molèstia de l'altre.

---

8. En general, la disminució de les molèsties, que es produeix durant el procés, atesa la responsabilització de les parts, facilita un canvi de percepcions i un posicionament més flexible davant l'altra part. Tot això facilita una trobada conjunta.
9. S'evidencia que, afegit a un cert canvi en els comportaments de l'altra part, s'ha produït un canvi en les percepcions de la primera.
10. En aquestes reunions preparatòries es capacita les parts per garantir que la comunicació es produirà d'una manera fluïda en les reunions conjuntes.
11. En totes les reunions conjuntes de convivència, els mediadors fan un discurs d'obertura en el qual expliquen com es portarà a terme la reunió i marquen les normes per aconseguir l'objectiu perseguit. Posteriorment es dóna el torn de paraula a una de les parts perquè expliqui com ha viscut el conflicte; després pren la paraula l'altra part. Els mediadors regulen la conversa perquè es continguin les emocions i tothom es pugui escoltar. Finalment es convida les parts a cercar solucions al conflicte i es concreten els acords (per escrit o verbalment).

Resultats i avaluació

L'avaluació és molt positiva. Durant el procés es va observant un canvi gradual en les actituds i actuacions de les parts implicades. D'aquesta manera es desenvolupa un clima de confiança mútua que facilita el diàleg i l'acord. Mitjançant el procés de mediació, la relació dels veïns es transforma, fins a arribar a un interès mutu per un bon veïnatge. Gràcies al procés de mediació, s'han pogut conèixer i reconèixer, tot posant-se en el lloc de l'altre i eliminant els estereotips.

Un cop finalitzat el procés, s'emet un informe explicatiu tant a la Guàrdia Urbana (derivadors del cas) com a la regidoria del districte, on el Sr. Antonio havia presentat les instàncies que denunciaven les molèsties.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. L'Hospitalet de Llobregat.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per sorolls.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant uns sis mesos, anteriorment al gener del 2006.

Antecedents

El Sr. Antonio, que viu al 2n 2a, presenta dues instàncies a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de la seva regidoria, el 09/01/06 i el 24/04/06, denunciant les molèsties (sorolls, més intensos a la nit i els caps de setmana, celebració de festes, moviment de mobles...) que originen els seus nous veïns del 3r 2a (la Sra. Elena i el Sr. Federico). A banda, dirigeix una carta al tinent d'alcalde del districte expressant aquestes queixes.

Des del gener fins a l'abril es reben sis trucades del Sr. Antonio a la Guàrdia Urbana queixant-se de la situació que pateix i demanant la intervenció de la patrulla. El 20/01/06 hi ha una intervenció de la Guàrdia Urbana, que parlant amb la Sra. Elena intenta que disminueixin les molèsties.

Data i font de derivació

El dia 7 d'abril la Guàrdia Urbana deriva el cas al Servei de Mediació.

Data d'inici

11/04/2006. El dia 11 d'abril es realitza la primera conversa telefònica amb el Sr. Antonio.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

Les dades de la primera part (Sr. Antonio) consten a les instàncies que havia presentat a l'Ajuntament.

Respecte a la segona part, l'equip de mediació coneix l'adreça per les instàncies i la intervenció policial.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total hi ha cinc reunions individuals.

26/04/06. El Sr. Antonio decideix implicar-se en el procés, perquè el darrer cap de setmana ha tornat a patir molèsties per festes a casa dels veïns.

16/05/06. Hi assisteix la Sra. Elena, que es queixa de la manca de tolerància del veí de baix i de com s'ha sentit ella i la seva família per la intervenció policial quan l'única cosa que feien era divertir-se. Decideix implicar-se en el procés.

29/05/06. Es convoca la Sra. Elena, amb el seu marit, el Sr. Federico. En aquesta entrevista expressen el seu malestar perquè consideren que el veí els té en mala opinió. Malgrat tot, arriben a un compromís de provar de no fer tant soroll i es mostren disposats a parlar amb el veí.

09/06/06. Entrevista amb el Sr. Antonio. Manifesta la seva satisfacció, ja que ha apreciat una millora considerable de la convivència pel que fa als sorolls dels seus veïns.

04/07/06. Entrevista amb la Sra. Elena i el seu marit. Se'ls expressa el reconeixement del veí quant al canvi experimentat. Davant la possibilitat d'una entrevista conjunta, l'accepten. El Sr. Antonio accepta la trobada conjunta en conversa telefònica.

Sessió/ns conjunta/es

17/07/06. En aquesta entrevista es fa una revisió de tot el procés de canvi de percepcions i actituds de totes dues parts.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Tots els implicats reconeixen mútuament els canvis observats i consideren molt satisfactòria la situació actual. No cal posar els acords per escrit.

5.2. Data de tancament

17/07/2006. Durada: 3 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Molt positiva; durant el procés s'ha anat observant un canvi gradual en les actituds i actuacions de les parts implicades. D'aquesta manera s'ha desenvolupat un clima de confiança mútua que ha facilitat el diàleg i l'acord. Mitjançant el procés de mediació, la relació d'ambdós veïns ha canviat, i ara l'interès és mutu per mantenir un bon veïnatge.

Cas 5. Manca d'higiene en espais d'ús comú

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte derivat al Servei de Mediació de l'Hospitalet de Llobregat per la Guàrdia Urbana i el Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat el 19 d'abril.

Les dues parts del conflicte són la Sra. Irene, presidenta de la comunitat de veïns, i els sis veïns del 1r 1a (la Sra. Marta, el seu marit, dues filles del matrimoni, el marit d'una de les filles i el germà de la Sra. Marta).

El dia 2 de març de 2006, la Sra. Irene presenta una queixa al Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública perquè considera que el pis 1r 1a no compleix les condicions de salubritat. Els inspectors del departament dictaminen, unes quantes setmanes després, que les condicions de salubritat són suficients. Per aquest fet, i vist que detecten un conflicte de relació entre veïns, deriven el cas al Servei de Mediació el 19 d'abril.

Procés de mediació

El 2 de maig es realitza una conversa telefònica amb els derivadors (professionals del Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública), que faciliten les dades de contacte de la primera part.

El dia 4 de maig es contacta telefònicament amb la Sra. Irene. Es mostra interessada en el procés de mediació i creu que l'altra part també hi estarà. Informa que no podrà quedar amb els mediadors fins passat el 15 de maig.

El 17 de maig té lloc la primera entrevista individual amb la Sra. Irene. En aquesta entrevista explica la seva visió del conflicte. Aquest conflicte fa aproximadament un any que dura. Es queixa que la Sra. Marta i la seva família no fan bon ús dels espais comuns ni netegen l'escala. D'altra banda, han connectat la seva antena de televisió a la d'altres veïns, utilitzen inadequadament els intèrfons i molesten tot el veïnat amb crits per les finestres. La denúncia al Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública és pel gran volum d'escarabats que surten de l'habitatge. Finalment, expressa el seu malestar perquè a casa de la Sra. Marta han fet obres sense el permís municipal. Malgrat tot això, pensa que la Sra. Marta té bona voluntat i creu necessari donar-li una informació acurada sobre la vida en les comunitats de veïns. Tot i que alguns dels seus veïns manifesten cert rebuig envers aquesta família, ella es mostra disposada a col·laborar en tot el que estigui al seu abast, amb la finalitat que la Sra. Marta i la seva família siguin acceptats amb normalitat a l'escala. La Sra. Irene es compromet a trucar al cap de pocs dies, perquè pot disposar del telèfon de la Sra. Marta.

Gràcies a les dades facilitades per la primera part, el dia 26 de maig l'equip de mediació aconsegueix parlar telefònicament amb la Sra. Marta. Està amoïnada per la situació que se li planteja i interessada a assistir a la primera entrevista.

El dia 30 de maig se celebra la primera entrevista amb la Sra. Marta. Hi assisteix amb una filla seva. Explica que el Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública ha fet una inspecció al seu pis per un problema d'insectes, que va afectar tot l'edifici, i no acaba d'entendre com és que van pensar que venien del seu pis. La Sra. Marta es mostra receptiva i amb ganes de tenir una bona convivència amb els seus veïns. En aquesta entrevista expressa les seves dificultats per aconseguir que la seva família (germà, marit, dues filles i marit d'una de les filles) es regeixi per uns costums que afavoreixin la bona relació amb els veïns. Els mediadors li plantegen la possibilitat de tenir una entrevista amb tots el membres de la seva família amb la finalitat d'incloure'ls en el procés.

El 6 de juny, l'equip de mediació truca a la Sra. Marta per citar-la a una nova entrevista juntament amb tots els membres de la seva família. Expressa la seva preocupació, ja que considera que els seus familiars no hi assistiran, tot i que ella els ho demani. Per aquest motiu, els mediadors li proposen de fer una citació oficial per escrit.

Gràcies a la citació esmentada, la Sra. Marta informa els membres de la seva família de la importància de la reunió, de manera que assisteix a la segona entrevista individual el dia 10 de juny amb el seu germà, les dues filles i el marit d'una d'aquestes. La sessió té com a objectiu responsabilitzar tots els assistents dels aspectes que poden interferir negativament en la convivència entre veïns (horaris, ús correcte dels espais comuns, molèsties produïdes per festes...). Aquests plantegen la seva preocupació perquè se'ls atribueix totes les molèsties que es produeixen a la comunitat de veïns. D'altra banda, en aquesta situació s'exposen altres problemes sense relació directa amb la convivència amb els veïns. Una de les filles de la Sra. Marta té dificultats amb la regularització per una errada en la tramitació de documents. Se l'adreça a una entitat del seu territori amb la qual es treballa a nivell preventiu. Això fa augmentar la confiança respecte als mediadors.

Els mediadors es tornen a reunir en una segona entrevista individual amb la Sra. Irene, el dia 21 de juny. En aquesta reunió s'expressa una millora significativa de la situació. Això fa que la Sra. Irene estigui predisposada a tenir una reunió conjunta. Reconeix que en molts aspectes la convivència ha millorat.

El 28 de juny es tornen a enviar citacions oficials per a una sessió conjunta el dissabte 8 de juliol al matí, únic dia que no treballen les persones implicades. Hi assisteixen la Sra. Irene, la Sra. Marta i quatre dels seus familiars, a més d'una amiga de la família que passa molt de temps a casa. Amb la reunió conjunta es pretén concretar el compromís previ de totes dues parts respecte a la millora de la convivència. Els mediadors fan una recapitulació del procés, tant de les reunions anteriors com dels temes que hi han anat apareixent.[12]

12. Tot i que abans de la reunió conjunta les parts ja s'havien compromès, es creu convenient consolidar aquesta reunió amb una altra de conjunta com a via per aprofundir el reconeixement de les diferents parts i enfortir els possibles acords.

Resultats i avaluació

Els compromisos a què arriba la segona part són:

- usar el timbre, en comptes de cridar des del carrer;
- controlar el volum de la música i la televisió;
- usar i ocupar com cal els espais comuns, incloent-hi la neteja i l'ordre del pati interior, i
- obtenir els permisos corresponents per fer obres.

La primera part, com a presidenta de la comunitat, es compromet a facilitar la integració d'aquests veïns amb la resta de la comunitat.

Els implicats en el conflicte fan una valoració positiva del procés tot expressant la seva satisfacció per la millora de la relació.

L'avaluació del procés és molt positiva. S'ha facilitat la comunicació entre les parts i el coneixement mutu. Tots els implicats s'han mostrat satisfets pel desenvolupament del procés, vist que s'ha respost a les seves necessitats. La bona predisposició de les parts des de l'inici ha facilitat el procés i la resolució del conflicte. No ha calgut posar els acords per escrit, sinó que es considera suficient el fet que es produeixin de manera verbal.

Recollim aquí algunes reflexions dels participants entorn del procés:

- Irene: «M'ha semblat molt interessant i positiu perquè hem pogut conèixer-nos millor tots, i ara, si hi ha alguna cosa a dir, tenim la confiança de comunicar-nos-ho».
- Marta: «M'ha semblat molt útil, perquè hi havia coses que no sabia i altres de les quals no em podia responsabilitzar tota sola. Aquestes reunions m'han servit perquè altres persones de casa també s'impliquin una mica més».
- Germà de la Marta: «M'alegro de conèixer els mediadors i més personalment la Irene, ja que ens havíem vist a l'edifici però no havíem parlat directament. Estic d'acord amb la Irene que la Marta no hauria de guardar tantes coses al pati interior».
- Filla de la Marta: «Agraeixo als mediadors que m'hagin posat en contacte amb l'entitat del barri, així he pogut arreglar els papers i disposar de la seva borsa de treball».
- Filla de la Marta: «Em sembla interessant que hi hagi aquest servei perquè ajuda a comunicar-nos millor».

La reunió finalitza amb un bon clima, la Marta parla d'ella i de la Irene com a «nosaltres les propietàries hem d'estar juntes». L'equip de mediació valora que s'ha aconseguit superar el plantejament de parts enfrontades per la vivència que tots formen part del mateix grup, d'una mateixa comunitat de veïns.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. L'Hospitalet de Llobregat.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per manca de neteja i higiene.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant l'any 2005. Un any.

Antecedents

La Sra. Irene, presidenta de la comunitat de veïns, el 2 de març de 2006 presenta al Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública de l'Ajuntament d'Hospitalet una queixa per les condicions de l'habitatge dels veïns del 1r 1a (Sra. Marta). Unes quantes setmanes després, els inspectors del departament informen que les condicions de salubritat són suficients. Per aquest fet, i com que detecten un conflicte de relació entre veïns, deriven el cas al Servei de Mediació.

Data i font de derivació

El dia 19 d'abril el cas passa al Servei de Mediació des del Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública.

Data d'inici

02/05/2006. El dia 2 de maig els derivadors faciliten el telèfon de la Sra. Irene. Es parla amb ella telefònicament el 4 de maig.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

Les dades de la primera part apareixen en la derivació del Departament d'Higiene Alimentària i Salubritat Pública.

Les dades de la segona part, incloent-hi el telèfon, les facilita la primera part en la primera entrevista individual.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es fan quatre reunions individuals.

17/05/06. La Sra. Irene explica la seva visió del conflicte. Creu que la Sra. Marta i la seva família ignoren moltes normes i costums necessaris per a una bona convivència amb la comunitat de veïns, com són: neteja d'espais comuns, connexió de la seva antena a la d'un altre veí, ús inadequat dels intèrfons del portal... Accepta implicar-se en el procés.

30/05/06. La Sra. Marta es mostra receptiva i amb ganes de tenir una bona convivència i integrar-se en la comunitat de veïns.

10/06/06. La Sra. Marta assisteix a l'entrevista amb alguns membres de la seva família. La sessió té com a objectiu responsabilitzar tots els assistents dels aspectes que poden interferir negativament en la convivència entre veïns.

21/06/06. Els mediadors es tornen a reunir amb la Sra. Irene, la qual reconeix que s'ha produït una millora significativa de la situació. Això fa que estigui més predisposada a una sessió conjunta.

Sessió/ns conjunta/es

8/07/06. Hi assisteixen, d'una banda, la Sra. Irene i, de l'altra, la Sra. Marta i quatre dels seus familiars. Es pretén concretar el compromís previ de totes dues parts respecte a la millora de la convivència.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Els compromisos a què arriba la segona part són:

- ús del timbre, en comptes de cridar des del carrer;
- volum controlat de la música i la televisió;
- ús i ocupació adient dels espais comuns.

La primera part, com a presidenta, es compromet a facilitar la integració d'aquests veïns en la comunitat.

Els implicats en el conflicte fan una valoració positiva del procés tot expressant la seva satisfacció per la millora de la relació.

5.2. Data de tancament

8/07/06. Durada: 2 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Molt positiva. S'ha facilitat la comunicació i el coneixement mutu entre les parts. Tots els implicats se senten satisfets pel desenvolupament del procés, perquè ha respost a les seves

necessitats. La bona predisposició de les parts des de l'inici ha facilitat el procés i la resolució del conflicte.

Durant el procés, la filla de la Sra. Marta expressa la seva preocupació davant algunes dificultats que té en referència a la seva regularització. El Servei de Mediació l'adreça a una entitat del barri que la pot assessorar. La tasca del Servei de Mediació facilita el coneixement i el treball conjunt amb les entitats del territori.

Cas 6. Utilització de l'espai comú de la comunitat per a ús particular

Relat del cas

Antecedents

La primera part, la Sra. Milagros, s'adreça el dia 3 d'octubre de 2006 al Servei de Mediació Ciutadana per iniciativa pròpia.[13] Demana la intervenció dels mediadors en el conflicte que l'afecta.

La Sra. Milagros viu a Barcelona però és propietària d'un pis a l'Hospitalet, que té llogat. Ella és la propietària del 1r 1a, d'un dels locals i del terrat de la comunitat. Demana que es faci una mediació amb els llogaters que viuen al 2n 1a. Afirma que els veïns de dalt han ocupat el terrat de l'edifici amb matalassos, sabates, andròmines diverses i hi han instal·lat una antena parabòlica sense demanar permís als altres veïns. D'altra banda, també es queixa que fan un ús particular dels espais comuns: deixen diferents utensilis al replà de l'escala (bombones de butà, garrafes d'aigua...). Finalment es lamenta d'haver patit una fuita d'aigua que li ha provocat nombrosos danys en la seva propietat, segons ella, perquè els veïns de dalt llencen escombraries per les canonades.

Malgrat aquesta situació, assegura que cal arreglar la situació dialogant i no seguir el consell de l'administrador de finca: «Llogar un camió i carregar-hi tot allò que trobi al replà i al terrat de l'edifici per llençar-ho».[14]

Procés de mediació

El dia 11 d'octubre es realitza una entrevista amb la primera part, la Sra. Milagros, en la qual s'aprofundeix en la seva vivència del conflicte. En aquesta entrevista explica que és propietària de dos habitatges del mateix immoble. Un és un local, i l'altre és el primer pis, que té llogat a un senyor gran. Els inquilins del segon pis emmagatzemen, tant al replà com al terrat, matalassos, sabates, butà, una rentadora... D'altra banda, a l'entrada del pis, on hi ha els comptadors de l'aigua, afirma que guarden un gran nombre de garrafes d'aigua. A més, es queixa que han instal·lat una antena parabòlica sense demanar permís.

Finalment es queixa d'haver hagut de pagar la reparació de les canonades de l'aigua del seu pis, que es van embussar, segons ella, per les coses que els veïns del pis de dalt hi llencen indegudament.

13. És molt important la tasca de prevenció que porten a terme els Serveis de Mediació Ciutadana tant pel que fa a la difusió del servei en la comunitat com pel que fa a la formació respecte a la mediació. Quan els ciutadans demanen el servei de mediació a iniciativa pròpia és més probable comptar amb la seva voluntat i es facilita el procés.

14. En aquest cas es dóna d'entrada la condició més important perquè es pugui portar a terme el procés de mediació: la voluntat d'implicar-se en la resolució del problema que l'afecta amb l'ajuda d'un tercer neutral.

Afirma que està cansada: ja ha provat de parlar amb ells però tot continua igual. Malgrat aquest cansament, desitja que el conflicte es pugui reconduir amb el diàleg, i es mostra disposada a participar en una reunió conjunta.

El dia 18 d'octubre es fa una visita al domicili[15] de la segona part del conflicte. Durant la visita es localitza el llogater titular del segon pis, el Sr. Anjum, i es realitza la primera entrevista amb la segona part. El Sr. Anjum, com a representant de totes les persones que viuen en el pis, es mostra disposat a col·laborar i a implicar-se en el procés de mediació. Reconeix que en algunes coses la Sra. Milagros pot tenir raó, però ell també té queixes respecte al llogater d'aquesta senyora. Es queixa que el seu veí no assumeix la neteja de l'escala quan li pertoca, segons tenen establert com a norma interna de la comunitat de veïns. Finalment, expressa estar interessat a participar en una trobada conjunta per tal de provar de cercar solucions als conflictes que els afecten.

Se'ls proposa que més endavant hi hagi una reunió amb els altres companys de pis del Sr. Anjum,[16] però aquest afirma que els serà molt difícil d'assistir-hi, a causa dels seus horaris de treball. Malgrat això, ell mateix es compromet a transmetre els acords que s'hagin pogut adoptar a la resta de persones amb les quals conviu.

Posteriorment, les mediadores fan diversos intents de localitzar el llogater de la Sra. Milagros (carta i visita domiciliària) per provar d'incorporar-lo al procés, però no ho aconsegueixen.

Com que les persones implicades amb les quals s'ha establert contacte es mostren interessades i amb capacitat de participar en una reunió conjunta, se les convoca el dia 2 de novembre. Davant les dificultats que posa el Sr. Anjum per assistir a les oficines del servei o a qualsevol dependència municipal per a la reunió conjunta, es decideix fer-la al seu domicili.[17] La Sra. Milagros accepta el lloc de la reunió conjunta, quan se li demana el seu consentiment, sense cap reticència.

La sessió conjunta se celebra quan i on s'havia previst. Hi assisteixen la Sra. Milagros, el Sr. Anjum, les dues mediadores i el propietari del pis on viu el Sr. Anjum, amb el qual no es comptava.[18] Les mediadores fan una exposició del procés de mediació fins al moment, en aquest cas més detallat que altres vegades, ja que hi ha un participant nou que no ha pres part en el procés. Es dóna la paraula a cadascuna de les parts perquè expressin la seva vivència del conflicte i se'ls convida a cercar solucions. En un primer moment es dóna una certa tensió entre la Sra. Milagros i el propietari del pis de dalt, fet que recondueixen les mediadores recordant les normes de la reunió conjunta. De seguida es calmen els ànims i es pot afrontar la recerca de solucions amb molta més tranquil·litat.

---

15. El contacte amb les segones parts es fa preferiblement via telefònica. Si això no és possible, es fa una citació o bé se'ls visita a domicili, per provar de contactar-hi.
16. Quan en els conflictes prenen part diferents persones que conviuen en el mateix domicili es prova d'incorporar-hi el màxim de persones amb la finalitat d'afavorir que els possibles acords siguin respectats pel màxim nombre de persones.
17. Aquest fet és força excepcional. Generalment, les trobades conjuntes tenen lloc en un espai neutral, diferenciat de l'espai on s'ha produït el conflicte; aquest fet és important pel que respecta a la contenció de les emocions i la diferenciació entre conflicte i persona, i reforça el paper neutral dels mediadors.
18. És important que s'hagi entrevistat individualment a tots els participants en una reunió conjunta, amb la finalitat de conèixer la seva vivència del conflicte, valorar la seva voluntat i capacitat, i també per preparar la reunió conjunta.

Avaluació i resultats

Finalment, arriben a l'acord de retirar tots els estris que molesten la Sra. Milagros, tant del terrat com del replà. Ella, d'altra banda, es compromet a pagar la neteja de l'escala quan toqui al seu llogater, quinzenalment. Aquests acords es posen per escrit i se signen. Finalment es recorda al Sr. Anjum el seu compromís de comunicar els acords a les altres persones que conviuen amb ell.

Es fa una valoració del tot positiva del procés. En tan sols un mes i mig, els implicats en el conflicte han pogut trobar solucions que no havien estat possibles durant el mig any de l'enfrontament entre ells. Malgrat la situació inicial, la dificultat de fer la reunió conjunta i el fet que hi hagi participat una persona no prevista, la recerca conjunta de solucions porta a una sèrie d'acords dissenyats i consensuats entre les parts. La relació entre tots ha millorat considerablement i ells mateixos expressen que si sorgeixen noves dificultats podran parlar i cercar solucions sense recórrer a la figura dels mediadors.

El dia 15 de desembre les mediadores truquen a les diferents parts per fer seguiment[19] i confirmar que els acords es compleixen. Totes elles confirmen l'acompliment dels acords i expressen la seva satisfacció pel procés de mediació.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. L'Hospitalet de Llobregat.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per ús inadequat dels espais comuns.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Uns sis mesos, abans de la demanda (octubre de 2006).

19. Es considera convenient fer seguiment dels casos que impliquen acords concrets i objectivables.

Antecedents

La Sra. Milagros té llogat un primer pis a un senyor que viu tot sol. Té un conflicte amb els veïns del segon pis. La Sra. Milagros es queixa que fan un ús particular dels espais comuns: deixen diferents estris al replà de l'escala (bombones de butà, garrafes d'aigua...). I que ha tingut una fuita d'aigua que ha provocat danys a la seva propietat, segons ella perquè llencen coses per les canonades.

Data i font de derivació

El dia 3 d'octubre la Sra. Milagros s'adreça per iniciativa pròpia al Servei de Mediació exposant el seu problema.

Data d'inici

El dia 11 d'octubre es realitza una entrevista amb la Sra. Milagros.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

Les dades de la primera part, les facilita ella mateixa, atesa la seva assistència per iniciativa pròpia.

Respecte a la segona part, coneixem l'adreça per les indicacions de la Sra. Milagros; com que no hi ha telèfon de contacte, les mediadores fan una visita a domicili.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es fan dues entrevistes individuals.

11/10/06. Entrevista amb la Sra. Milagros, que explica la seva visió del conflicte i expressa el desig de resoldre el problema per la via del diàleg.

18/10/06. Visita domiciliària en la qual es parla amb els veïns. El Sr. Anjum es mostra disposat a col·laborar i a implicar-se en el procés de mediació. Reconeix que la Sra. Milagros pot tenir raó en algunes qüestions que planteja, però es queixa que el seu llogater no neteja l'escala quan li pertoca.

Es fan diversos intents de localitzar el llogater de la Sra. Milagros (carta i visita), per provar d'incorporar-lo al procés, però les mediadores no aconsegueixen contactar-hi.

Sessió/ns conjunta/es

2/11/06. Hi assisteixen la Sra Milagros, el Sr. Anjum, el propietari del pis on viu el Sr. Anjum (no es comptava que hi assistís) i les mediadores, i s'arriba a una sèrie d'acords.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Finalment, arriben a l'acord de retirar tots els estris que molesten la Sra. Milagros tant al terrat com al replà de l'edifici, i ella es compromet a pagar la neteja quinzenal de l'escala. Aquests acords es posen per escrit i els signen totes les parts.

5.2. Data de tancament

02/11/2006. Durada: 1 mes.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Molt positiva; tot i la situació d'enfrontament inicial. El fet que hagin pogut participar la major part de persones implicades en la reunió conjunta permet que els acords a què s'ha arribat hagin estat més forts.

Cas 7. Desavinences entre els veïns i els propietaris d'establiments comercials per l'ús de l'espai públic i per sorolls

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte que arriba el dia 1 de juliol de 2004 al Servei de Mediació de Mataró per la demanda d'una associació de veïns. Un veí del barri, el Sr. Juan, ha parlat amb el president d'aquesta associació queixant-se de la gran quantitat de gent que passa el dia al carrer, al costat de casa seva. Expressa el seu malestar i comenta que just davant hi ha una plaça on podrien estar-se. Aquest veí es queixa que els caps de setmana consumeixen alcohol al carrer, molesten els altres veïns i deixen molta brutícia al voltant dels arbres.

Procés de mediació

El 6 de juliol s'aconsegueix fer una entrevista individual amb la primera part, el Sr. Juan. En aquesta entrevista explica la seva visió de la situació. Assegura que es tracta de molèsties que ja fa més de dos anys que pateixen els veïns. Explica que les persones que es reuneixen al carrer ho fan perquè són clients de les botigues que hi ha en aquell tram de vorera: un locutori, un bar i una barberia. El Sr. Juan es queixa que, quan plou, la gent que normalment està al carrer s'instal·la al portal de la seva escala i al portal del costat, i provoca molèsties als veïns. D'altra banda, parla de la sensació de por que s'ha generat entre els veïns, motivada pel suposat tràfic d'estupefaents i pel consum de drogues. Explica que, molt sovint, apareixen xeringues usades al parc. Malgrat tot això, reconeix que els veïns no han patit mai insults o agressions d'aquest grup.

Els dies següents hi ha diverses entrevistes de coordinació amb els Mossos d'Esquadra, la Policia Local i la brigada de neteja. Els cossos de seguretat confirmen l'existència del problema, tot i que descarten la possibilitat que hi hagi tràfic de drogues. En canvi, confirmen el consum d'haixix. La brigada de neteja corrobora que tot sovint han de fer un esforç suplementari per deixar endreçat aquest tram de carrer, especialment els dilluns al matí; però no recorden haver recollit xeringues utilitzades.

El 16 de juliol es fan tres entrevistes individuals amb els responsables dels establiments comercials. L'amo del bar confirma el problema; diu que ell sovint els demana que es trasllladin a la plaça del costat, però que no li fan cas. Malgrat això, creu que ell no és responsable del que pugui passar fora de les portes del seu establiment. Tant els propietaris del locutori com els de la barberia es desentenen del problema. Davant la proposta de fer una reunió conjunta, no ho acaben de veure clar però tampoc ho descarten. El mateix dia es parla amb alguns veïns de les comunitats properes. Tots els veïns no opinen el mateix; alguns consideren que el problema no és gens important i altres expressen el seu gran malestar.

El 22 de juliol els mediadors tornen a entrevistar el Sr. Juan, que es queixa que el problema no hagi millorat. Se'l convida a una reunió conjunta amb els propietaris dels locals comercials per provar de buscar solucions al problema que l'afecta. El Sr. Juan no accepta aquest plantejament i es nega a participar en una reunió conjunta argumentant que és l'Ajuntament qui ha de solucionar la situació.

El conflicte relatiu als espais públics no pot culminar en una reunió conjunta per la manca de voluntat de les persones implicades. Malgrat això, més endavant continua el procés davant la demanda d'uns altres veïns per un altre problema de convivència amb el bar de sota.

El dia 3 de març de 2005 un grup de veïns assisteixen per iniciativa pròpia[20] al Servei de Mediació demanant que intervingui en el conflicte que tenen amb el bar de sota per la instal·lació d'unes màquines de futbolí i billar molt a prop del pati interior, fet que origina, segons els veïns, molt soroll, sobretot a la nit. L'endemà té lloc la primera entrevista amb vuit veïns afectats pel soroll. En aquesta reunió expliquen la seva visió del conflicte, s'aprofundeix en els detalls i se'ls convoca a una reunió conjunta en el cas que el propietari del bar accepti. Tornen a parlar del conflicte de l'espai públic; els veïns plantegen la possibilitat d'augmentar la potència dels fanals d'aquest tram de carrer. D'altra banda, proposen podar els arbres propers per facilitar que la llum dels fanals hi arribi amb més potència. Aquestes propostes són ben rebudes per l'Ajuntament, que realitza aquesta acció amb la finalitat que minvi la sensació d'inseguretat dels veïns.[21]

El dia 10 de març es visita el bar, on té lloc la primera entrevista amb el propietari. Aquest explica la seva visió de la situació i accepta assistir a una sessió conjunta amb els veïns per provar de solucionar el conflicte que els afecta.

El 26 de març hi ha la reunió conjunta. Hi participen tres dels veïns i el propietari del bar. Gràcies a aquesta reunió es dissipen les desconfiances i es reconeixen mútuament. El propietari del bar admet la necessitat de respectar el repòs dels veïns amb l'establiment d'un horari. L'acord consisteix que el propietari del bar no farà servir el futbolí i el billar a partir de les 11 de la nit. Els veïns agraeixen aquest gest i reconeixen la millora de la convivència que comporta el procés de mediació.

Uns mesos més tard, el juliol, es porta a terme una mediació amb èxit entre el propietari de la barberia abans esmentada i un veí de dalt d'aquest establiment per una fuita d'aigua. El propietari de la barberia es dirigeix per iniciativa pròpia al Servei de Mediació gràcies al coneixement que n'havia tingut durant el conflicte de l'espai públic.

El propietari del locutori també ha anat a parlar alguna vegada amb els mediadors quan ha volgut fer alguns canvis a l'establiment. Amoïnat per les conseqüències que aquests possibles canvis podrien tenir en la seva relació amb els veïns, el Servei de Mediació l'adreça al Departament de Comerç perquè l'assessori en aspectes comercials.[22]

---

20. El fet d'haver conegut el Servei de Mediació en el conflicte anterior ha facilitat que s'hi tornin a adreçar quan viuen un altre conflicte de convivència.

21. A vegades, en els processos de mediació, els mateixos ciutadans expressen quines accions podrien portar a terme les administracions per millorar alguns factors relacionats amb determinats conflictes. Els mediadors posen en contacte els veïns amb els responsables tècnics i polítics.

22. Amb aquestes dues demandes d'intervenció s'observa la funció preventiva dels processos de mediació. Quan els ciutadans veuen la utilitat del procés, el demanen abans i tot que es pugui donar el conflicte.

El Sr. Juan continua assistint al Servei de Mediació de tant en tant; es queixa de la situació del tram de carrer on viu. Malgrat això, quan els mediadors parlen amb els altres veïns, aquests reconeixen que la percepció ha canviat i que la situació és molt millor.

Resultats i avaluació

L'avaluació és en general positiva, tot i que, en el conflicte de l'espai públic, no s'ha pogut tenir cap sessió conjunta per la manca de voluntat d'algunes persones implicades. El primer conflicte ha permès als veïns i comerciants conèixer el servei, al qual han recorregut en els següents conflictes amb què s'han trobat. Gràcies a les intervencions dels mediadors en altres conflictes que han anat apareixent, s'ha donat un reconeixement entre molts dels veïns anteriorment enfrontats. En general, tothom expressa la seva satisfacció per la millora de la convivència al carrer.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Mataró.

2. Tipologia del conflicte

Activitat econòmica i ús d'espais públics.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Més de dos anys abans que arribi la demanda d'intervenció al Servei de Mediació (juliol 2004).

Antecedents

El Sr. Juan, veí del barri, ha parlat amb el president de l'associació de veïns per queixar-se de la gran quantitat de gent que passa el dia al carrer, al costat de casa seva. Expressa el seu malestar i comenta que just davant hi ha una plaça on podrien estar-se. Aquest veí es queixa que els caps de setmana consumeixen alcohol al carrer, molesten els altres veïns i deixen molta brutícia al voltant dels arbres.

Data i font de derivació

01/07/04. El president de l'associació de veïns demana la intervenció dels mediadors.

Data d'inici

06/07/04. Es fa la primera entrevista amb el Sr. Juan.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

El president de l'associació facilita les dades de la primera part.

Els mediadors contacten amb les altres parts del conflicte desplaçant-se al lloc dels fets.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es fan cinc reunions individuals, a banda de diversos contactes ocasionals amb altres veïns de les comunitats on té lloc el problema.

06/07/04. Entrevista amb el Sr. Juan. L'interessat explica la seva visió de la situació.

16/07/04. Es porten a terme tres entrevistes individuals amb els responsables dels establiments comercials. L'amo del bar confirma el problema. Tant els propietaris del locutori com els de la barberia se'n desentenen.
El mateix dia es parla amb alguns dels veïns de les comunitats properes. No tots opinen el mateix: alguns consideren que el problema no és gens important i d'altres expressen el seu gran malestar.

22/07/04. Nova entrevista amb el Sr. Juan. Es queixa que el problema no ha millorat. Se'l convida a una reunió conjunta amb els propietaris dels locals comercials per provar de buscar solucions al problema que l'afecta. El Sr. Juan no ho accepta i es nega a participar en una reunió conjunta argumentant que és l'Ajuntament qui ha de solucionar la situació.

El conflicte relatiu als espais públics no pot culminar en una reunió conjunta atesa la manca de voluntat de les persones implicades. Malgrat això, més endavant el procés pot continuar davant la demanda d'uns altres veïns per un altre problema de convivència amb el bar de sota.

03/03/05. Un grup de veïns assisteix per iniciativa pròpia al Servei de Mediació demanant que intervingui davant el conflicte que tenen amb el bar de sota per la instal·lació d'unes màquines de futbolí i billar molt a prop del pati interior, fet que origina, segons els veïns, molt soroll, sobretot a la nit.

04/03/05. Es realitza la primera entrevista amb vuit veïns afectats pel soroll.

10/03/05. Visita al bar, on es porta a terme la primera entrevista amb el propietari, que accepta assistir a una sessió conjunta amb els veïns per provar de solucionar el conflicte que els afecta.

Sessió/ns conjunta/es

26/03/05. Hi participen tres veïns i el propietari del bar. Es dissipen les desconfiances i es reconeixen mútuament.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

El propietari del bar admet que cal respectar el repòs dels veïns amb un horari d'ús. L'acord consisteix que el propietari del bar no farà servir el futbolí i el billar a partir de les 11 de la nit. Els veïns agraeixen aquest gest i reconeixen la millora de la convivència que suposa el procés de mediació. Es posen els acords per escrit i els signen tots els participants.

5.2. Data de tancament

22/07/04 en el primer dels casos, i 26/03/05 en el segon. Durada: 1 any.

5.3. Valoració del procés per part dels mediadors

L'avaluació és en general positiva, tot i que, en el conflicte de l'espai públic, no es pot fer la sessió conjunta per la manca de voluntat d'algunes persones implicades. El primer conflicte permet als veïns i comerciants conèixer el servei, al qual recorren en altres conflictes amb què s'han trobat. Gràcies a les intervencions dels mediadors en altres conflictes que han anat apareixent, s'ha donat un reconeixement entre molts dels veïns anteriorment enfrontats. En general, tothom expressa la seva satisfacció per la millora de la convivència al carrer.

Cas 8. Mediació entre veïns per problemes d'olors i sorolls

Relat del cas

Antecedents

El dia 16 de maig de 2006 el Sr. Alfonso visita per iniciativa pròpia el Servei de Mediació de Mataró per queixar-se de les molèsties que pateix dels veïns del pis de dalt. El Sr. Alfonso explica que fan molt de soroll a la nit (dutxes, mobles, estris de cuina, talons...) i es queixa de les olors que provoquen quan cuinen. Afirma que totes aquestes molèsties tenen lloc des de fa aproximadament un any.

El mes de novembre de 2005 els veïns ja havien denunciat aquesta situació a la Policia Local.

Durant el mes de desembre de 2005 els veïns redacten un reglament de règim interior de la comunitat. El Sr. Alfonso manifesta el seu malestar perquè aquests veïns no han fet cas del reglament, tot i que ja fa temps que els en van lliurar un exemplar.

Finalment, l'administrador de la finca, a petició dels membres de la comunitat, envia un parell de cartes als veïns del conflicte tot reclamant-los que cessin les molèsties, però no obté cap mena de millora.

Procés de mediació

El dia 20 de maig es realitza una primera reunió amb la primera part, a la qual assisteixen el Sr. Alfonso així com altres dos veïns de la comunitat (el president i el secretari) en representació de la resta de veïns. En aquesta reunió s'aprofundeix en la seva vivència del conflicte. Expressen el seu interès a participar en el procés de mediació, atès que les altres vies de solució que han provat no han donat cap fruit fins al moment.

Atesa la manca de dades de contacte amb la segona part, els mediadors realitzen diferents visites domiciliàries, en els dies següents, sense obtenir cap resultat. Davant aquesta situació, truquen als veïns que havien assistit a la primera entrevista. Aquests els faciliten la localització d'un restaurant xinès on, segons tenen entès, treballa el propietari del pis. Els mediadors visiten un parell de vegades el restaurant preguntant per l'amo del pis en qüestió.

Finalment aconsegueixen un telèfon mòbil del Sr. Jing, amb el qual parlen el dia 24. En aquesta conversa se li explica quina és la situació i se'l convida a participar en una entrevista, prèviament amb els mediadors, i posteriorment amb els veïns afectats. El Sr. Jing es compromet a assistir-hi.

El dia 26 de maig es convoca una reunió conjunta. El plantejament dels mediadors és tenir una entrevista individual amb el Sr. Jing abans de la sessió conjunta. Malauradament, aquest no assisteix a la reunió. Per aquest motiu, es porta a terme una segona reunió amb la pri-

mera part. Els veïns tornen a queixar-se de la situació que estan patint. El Sr. Alfonso es queixa que els sorolls dels seus veïns de dalt duren cada dia fins a les dues o les tres de la matinada. A més, explica que pateix un problema de cor que considera que se li està agreujant per les molèsties. D'altra banda, també es queixen que no fan un bon ús de l'ascensor, ja que pugen més persones de les que pertoca; i afirmen que de vegades l'han espatllat pel mal ús. Els mediadors expliquen als veïns que provaran de posar-se en contacte amb el Sr. Jing i es tornarà a convocar una reunió conjunta.

El 31 de maig els mediadors tornen al restaurant xinès atès que el Sr. Jing no contesta les trucades que se li fan al seu telèfon mòbil. Allà els expliquen que ha viatjat a la Xina. Davant aquesta contrarietat, decideixen parlar amb els altres habitants del pis, que també treballen en el mateix restaurant. Els mediadors queden per parlar amb ells, a la finalització del torn, en el seu pis. La reunió no dóna cap fruit ateses les dificultats de comunicació entre els mediadors i aquests veïns.

Uns quants dies després se'ls convoca, mitjançant una carta en xinès, a una reunió individual amb la segona part, el dia 8 de juny. En aquesta reunió assisteixen sis persones i una mediadora d'origen xinès. Expliquen quins horaris i hàbits tenen, i les molèsties que poden estar patint els veïns: ells acaben el torn en el restaurant a les dotze de la nit i, quan arriben a casa, acostumen a dutxar-se, a cuinar i a organitzar la casa per poder dormir tots sis cap a les dues de la matinada. D'altra banda, ells també es queixen que tenen dificultats per dormir al matí pels sorolls que fan la resta de veïns, tot i que fins ara no s'han queixat.

Finalment, expliquen que, respecte a l'ascensor, només l'han espatllat un cop i es disculpen de l'episodi pel seu desconeixement. A partir d'aquell dia, asseguren haver-lo fet servir convenientment. Accepten participar en una sessió conjunta amb els altres veïns. Per facilitar el funcionament de la sessió conjunta, se'ls indica que haurien d'escollir dos representants per participar-hi.

El 20 de juny es realitza la sessió conjunta amb la participació del president i el secretari de la comunitat, els dos veïns d'origen xinès i l'equip de mediació. El Sr. Alfonso excusa la seva assistència pel fet de trobar-se malalt. Gràcies a la traducció de la mediadora, els veïns poden transmetre la seva preocupació per les molèsties que hagin pogut originar i demanen disculpes. Els altres veïns reconeixen que des que ha començat el procés de mediació les molèsties han minvat i ha millorat la situació. D'altra banda, se'ls demana que treguin uns estenedors que tenen al pati, on no està permès estendre, i que ho facin al terrat com la resta de veïns. S'aclareix l'episodi de l'ascensor: tothom reconeix que només s'ha produït un cop, i els veïns que l'han espatllat poden explicar que amb aquella situació han après que no poden pujar-hi més de tres persones.

Finalment, parlen del reglament de règim interior que s'ha elaborat. Els veïns comprenen que no l'hagin pogut entendre. Els mediadors proposen fer una traducció al xinès i facilitar-la als interessats, així com convocar una nova reunió conjunta el mes de setembre per fer seguiment de la situació.

El dia 3 de juliol es convoca una segona sessió conjunta amb la participació del Sr. Alfonso, el president i el secretari de la comunitat, la mediadora i un representant dels veïns xine-

sos, el Sr. Ye. El Sr. Alfonso demana en aquesta reunió alguns aclariments relatius als sorolls que provenen del pis de dalt. Demana que, si és possible, minvin els sorolls de dutxar-se i de moviment de mobles a la matinada. El Sr. Ye explica al Sr. Alfonso els seus horaris i com és que fan aquests sorolls a la matinada. Es compromet, finalment, a provar de fer el mínim soroll possible de mobles, i a dutxar-se durant el matí. D'altra banda, el president i el secretari de la comunitat aprofiten per comunicar que properament faran una fumigació de l'edifici per evitar la proliferació de paneroles.

Resultats i avaluació

Ha millorat la relació i els veïns s'han pogut reconèixer els uns als altres. Els veïns xinesos es comprometen a:

- Treure els estenedors que havien instal·lat al pati interior.
- Continuar fent servir l'ascensor de forma adient.
- Provar de fer el mínim soroll possible de mobles, i dutxar-se durant el matí.

La resta de veïns es comprometen a propiciar una bona convivència entre tots.

Es fan constar els acords per escrit i es facilita una còpia a tots els participants. Els acords es traduiran al xinès i se'n facilitarà una còpia al Sr. Ye i els seus companys de pis.

Posteriorment els mediadors envien un informe del procés de mediació tant a la Policia Local com al Servei de Nova Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró.

El 7 de setembre es fa una reunió de seguiment amb la participació del Sr. Ye, el Sr. Alfonso, el president de la comunitat i la mediadora. En aquesta reunió es repassa l'acompliment dels acords als quals s'havia arribat. Totes les parts implicades estan satisfetes de la consecució del procés i es feliciten de la millora de la convivència.

L'avaluació és molt positiva; durant el procés s'ha anat observant un canvi gradual en les actituds i actuacions de les parts implicades. D'aquesta manera, s'ha desenvolupat un clima de confiança mútua que facilita el diàleg i l'acord entre ells.

Gràcies al procés de mediació, s'han pogut conèixer i reconèixer, tot posant-se en el lloc de l'altre i eliminant els estereotips.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Mataró.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per olors i sorolls.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant un any abans de la demanda d'intervenció al Servei de Mediació (maig de 2006).

Antecedents

El mes de novembre de 2005, uns veïns denuncien molèsties per part d'uns altres veïns. Argumenten que fan molt de soroll a la nit (dutxes, mobles, estris de cuina, talons...) i es queixen de les molèsties que els originen les olors que provoquen quan cuinen.

Durant el mes de desembre els veïns redacten un reglament de règim interior per a la comunitat.

Finalment, l'administrador de la finca, a demanda dels veïns, els envia un parell de cartes tot reclamant-los que cessin les molèsties.

Data i font de derivació

El dia 16 de maig de 2006 el Sr. Alfonso, un dels veïns que van queixar-se, assisteix per iniciativa pròpia al Servei de Mediació.

Data d'inici

El dia 20 de maig es fa la primera entrevista amb el Sr. Alfonso.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

El Servei de Mediació disposa de les dades de la primera part en tractar-se d'un cas d'iniciativa pròpia. Atesa la manca de dades de contacte amb la segona part, els mediadors realitzen diferents visites domiciliàries sense obtenir cap resultat. Els veïns faciliten als mediadors la localització d'un restaurant xinès on treballa el propietari del pis.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

En total es realitzen 3 reunions individuals.

20/05/06. Hi assisteixen el Sr. Alfonso i dos veïns més de la comunitat (el president i el

secretari) en representació de la resta de veïns. En aquesta reunió s'aprofundeix en la vivència del conflicte. Expressen el seu interès a participar en el procés de mediació.

Després de dues visites al restaurant xinès on treballa el propietari del pis, s'aconsegueix el telèfon del propietari, el Sr. Jing, amb qui s'arriba a parlar el dia 24/05/06. Se li explica quina és la situació i se'l convida a participar en una entrevista, prèviament amb els mediadors, i posteriorment amb els veïns afectats. El Sr. Jing es compromet a assistir-hi.

26/05/06. Es convoca una trobada conjunta. El Sr. Jing no hi assisteix. Es porta a terme una reunió individual amb la primera part i se'ls emplaça per a un nou intent de sessió conjunta.

Com que no es localitza el Sr. Jing, el 31/05/06 els mediadors tornen a visitar el restaurant xinès. Allà els expliquen que el Sr. Jing ha viatjat a la Xina. La reunió no dóna cap fruit ateses les dificultats de comunicació entre els mediadors i els ciutadans xinesos.

08/06/06. Es convoca una reunió amb aquests veïns mitjançant una carta en el seu idioma. Hi assisteixen sis persones i una mediadora d'origen xinès. Accepten participar en una sessió conjunta amb els altres veïns. Per facilitar el funcionament d'aquesta sessió se'ls indica que haurien d'escollir dos representants.

Sessió/ns conjunta/es

Es porten a terme dues reunions conjuntes:

20/06/06. Hi participen el president i el secretari de la comunitat, els dos ciutadans d'origen xinès i la mediadora. El Sr. Alfonso s'excusa de la seva absència pel fet de trobar-se malalt.

03/07/06. Hi participen el Sr. Alfonso, el president i el secretari de la comunitat, la mediadora i un representant dels veïns, el Sr. Ye.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Ha millorat la relació i els veïns s'han pogut reconèixer els uns als altres. Els veïns xinesos es comprometen a:

- Treure els estenedors que havien instal·lat al pati interior.
- Continuar fent servir l'ascensor de forma adient.
- Provar de fer el mínim soroll possible de mobles, i dutxar-se durant el matí.

La resta de veïns es comprometen a propiciar una bona convivència entre tots.

El 07/09/06 es fa una reunió de seguiment amb la participació del Sr. Ye, el Sr. Alfonso, el president de la comunitat i la mediadora. En aquesta reunió es fa el seguiment de la situació i es repassa l'acompliment dels acords als quals s'havia arribat. Totes les parts

implicades estan satisfetes pel desenvolupament del procés i es feliciten de la millora de la convivència.

5.2. Data de tancament

07/09/06. Durada: 4 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Molt positiva; durant el procés s'ha anat observant un canvi gradual en les actituds i actuacions de les parts implicades. D'aquesta manera s'ha desenvolupat un clima de confiança mútua que facilita el diàleg i l'acord entre ells. Gràcies al procés de mediació, s'han pogut conèixer i reconèixer, tot posant-se en el lloc de l'altre i eliminant els estereotips.

Cas 9. Mediació per diversos problemes de convivència en una comunitat de veïns

Relat del cas

Antecedents

La veïna del 1r 1a, la Sra. Maria, ha denunciat el veí de l'entresòl per la brutícia que té al pati interior. Es queixa que molts veïns llencen deixalles al pati i el propietari no el neteja. Per aquest motiu, expressa el seu malestar, mitjançant una denúncia a la Policia Local, per l'estat de deixadesa del pati i per la quantitat de brutícia que s'amuntega damunt d'una uralita que hi ha.

Es fa, en primer lloc, un recull de totes les denúncies i instàncies que s'han interposat en aquesta comunitat:

- Agost de 2002: Instància al Departament de Sanitat per una plaga de paneroles.
- Abril de 2003: Informe de la treballadora social en el qual queda reflectida la «precarietat de l'edifici» (esquerdes, manca de pintura i de manteniment...).
- Setembre de 2004: Acta de la Policia Local per una intervenció davant un problema de convivència entre veïns que conclou en un judici de faltes.
- Tres instàncies més per diferents intervencions del Departament de Sanitat davant diferents denúncies per brutícia i problemes de plagues (novembre de 2004, octubre de 2005 i novembre de 2005).

La Policia Local notifica la situació al Departament de Sanitat. L'Ajuntament envia una carta als llogaters de l'entresòl i una altra a l'administrador de la finca, reclamant que se solucioni la situació; no se n'obté cap millora. Posteriorment, el dia 1 de febrer de 2006 es deriva el cas al Servei de Mediació de Mataró. S'adjunta a la derivació una sèrie de fotos que ha fet la Policia Local quan ha aixecat acta de la situació.

Procés de mediació

El 22 de febrer de 2006 s'envia una carta a la Sra. Maria per convidar-la a participar en un procés de mediació com a via per resoldre el conflicte que l'afecta. No respon a aquesta carta.

El dia 1 de març els mediadors proven de contactar amb la Sra. Maria mitjançant una visita a casa seva. No la hi troben, però decideixen parlar amb alguns dels veïns. Es parla amb els veïns del 1r 2a (el Sr. Juan i la Sra. Milagros), els quals donen la seva versió de la situació i expliquen als mediadors el gran nombre de problemes de convivència que tenen entre els veïns. Un dels aspectes que més els amoïnen és la relació amb els veïns del 4t 1a i del 5è 2a. Segons els veïns del 1r 2a, són ells qui llencen brutícia al pati. D'altra banda, també es queixen que fan servir el terrat comunitari per rentar les seves catifes, a banda de

la brutícia que també hi deixen. El Sr. Juan es va posant nerviós a mesura que explica la situació, fins al punt que ha de deixar la conversa una estona per tranquil·litzar-se. Expressen que estan cansats de la situació a la comunitat i no volen sentir a parlar de mediació ni de cap recurs per millorar la relació amb els veïns.

Els mediadors aprofiten aquell mateix dia per parlar amb els veïns del 4t i el 5è. Aquests expliquen la seva vivència dels conflictes de la comunitat. Consideren que se'ls culpabilitza dels problemes injustificadament. Es mostren disposats a col·laborar de la manera que els mediadors considerin convenient per provar de millorar la relació amb els veïns.

El 8 de març, en una nova visita domiciliària, s'aconsegueix parlar amb la Sra. Maria (1r 1a), que confirma els termes de la denúncia amb què va arribar el cas derivat de la Policia Local. Es queixa de la brutícia del pati, i que els llogaters del principal no es fan càrrec de la situació malgrat haver interposat diverses denúncies. D'altra banda, dóna la seva visió respecte a la resta de problemes de la comunitat subratllant la necessitat que les coses millorin per poder afrontar algunes remodelacions urgents de l'edifici.

El 21 de març, en la tercera ronda de visites domiciliàries, els mediadors aconsegueixen parlar amb els veïns del 4t 3a i del 5è 3a. Expliquen que han tingut un judici per faltes entre ells, atès que han protagonitzat diversos episodis d'insults, amenaces i agressions.

En total s'ha establert contacte amb 14 dels 20 veïns de la comunitat. Es porten a terme, per tant, 14 entrevistes individuals amb els implicats en el conflicte.

Es formen dos grups per tenir les sessions conjuntes. Es lliura en mà, en els domicilis, la convocatòria a aquestes reunions. Als veïns absents se'ls deixa la carta a la bústia o sota la porta (en el cas dels que no tenien bústia). Malgrat aquesta acció, a la primera reunió conjunta, del 16 de maig, només hi assisteixen dos dels set veïns convocats. Vista la baixa assistència, els mediadors decideixen no fer de moment aquesta reunió.

A la segona convocatòria hi assisteixen quatre dels set convocats, i es decideix celebrar-la. S'obre un torn perquè cadascun dels veïns expressi la seva visió dels conflictes que pateix la comunitat. S'agraeix als assistents la seva implicació i se'ls demana que tornin a assistir-hi quan s'hagi pogut convèncer els altres implicats per anar-hi.

El 31 de maig es tornen a fer un seguit de visites a tots els veïns que no havien assistit a les convocatòries anteriors (vuit en total). Es posa un èmfasi especial en el treball amb els veïns del 4t 3a i del 5è 3a, que havien mantingut el conflicte per amenaces, insults i lesions. Se'ls demana que col·laborin en el procés, però centrant el tema en la situació de l'edifici, provant de no limitar-se al conflicte personal que mantenen. Amb aquesta intervenció es desangoixen, i accepten participar en una nova sessió grupal.

El 15 de juny es fa una reunió amb l'administrador de la finca per informar-lo de la tasca que es porta a terme. Li sembla interessant tot el que es fa, però es mostra escèptic respecte als resultats del procés. Segons ell, és una comunitat molt conflictiva, i és gairebé impossible arribar a cap acord. Malgrat tot, es mostra disposat a col·laborar en tot allò que estigui al seu abast per a la millora de l'edifici.

El 5 de juliol es convoca a tots els implicats a una segona sessió conjunta, novament amb una citació per escrit, que es lliura personalment en una nova visita domiciliària[23] a tots els implicats. Se celebra finalment aquesta reunió amb l'assistència d'onze dels catorze convocats. Es dóna el torn de paraula als veïns perquè expressin la seva visió del conflicte, i se'ls planteja la possibilitat de fer una llista de coses que han de millorar de la comunitat amb la finalitat de traslladar-les a l'administrador de finques per tal que hi pugui donar resposta.

Resultats i avaluació

S'arriba a una sèrie d'acords:

- Necessitat de fumigar i adoptar les mesures preventives necessàries mentre això no es porti a terme (tapar esquerdes, mantenir la netedat dels espais privats i comuns...).
- Treure l'antena de telefonia mòbil que tenen al terrat comunitari i que els treu espai per estendre.
- Canviar la porta del carrer per una d'alumini nova que es pugui tenir sempre tancada.
- Posar els intèrfons al carrer.
- Usar el terrat exclusivament per estendre-hi la roba. Quedarà prohibida la neteja i la possibilitat de passar una estona al terrat. Respecte a estendre la roba al terrat, només sis dels veïns expressen aquesta necessitat, per la qual cosa es decideix canviar el pany de la porta i donar-ne còpia només als veïns que el fan servir.
- Una de les veïnes es compromet a treure els seus mobles, bicicletes i estris abans de dues setmanes.
- S'organitzen els torns de neteja pis per pis; cadascú tria el dia de la setmana que li va millor.
- Finalment, es trien tres portaveus per parlar amb l'administrador de finca.

Es posen els acords per escrit, se signen i se'n lliura una còpia a cada veí.

En el moment de redactar aquest cas, el procés resta obert, perquè se n'està fent el seguiment. La majoria dels acords es van acomplint. Malgrat tot, hi ha mediació entre els veïns i l'administrador perquè aquest últim s'ha desentès de les seves responsabilitats respecte a la comunitat.

Ha estat un procés llarg i laboriós. Ha calgut un nombre molt gran d'entrevistes individuals. Malgrat tot, els mediadors consideren que el procés ha estat positiu. S'ha aconseguit ordenar el diàleg i que entre tots els veïns decideixin quines millores volen a la seva comunitat. S'han implicat en les millores posant de manifest quins aspectes poden aportar individualment. En general, la comunitat ha entrat en una nova etapa de millor convivència. Des de les reunions conjuntes, no s'ha tornat a repetir cap instància, denúncia o trucada a la Policia Local. Cal continuar la tasca mediadora per tal que l'ad-

23. S'aprofiten totes aquestes visites domiciliàries per preparar la segona reunió conjunta.

ministrador porti a terme els compromisos que havia adoptat. Properament es planteja convocar una reunió entre els veïns i l'administrador.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Mataró.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Uns quatre anys abans de la derivació del cas (febrer del 2006).

Antecedents

La veïna del 1r 1a, la Sra. Maria, ha denunciat el veí de l'entresòl per la brutícia que té al celobert. Aquesta veïna es queixa que molts veïns hi aboquen brutícia i el propietari no el neteja. Per aquest motiu denuncia aquests fets a la Policia Local el gener del 2006. Ja hi havia hagut altres intervencions en aquesta comunitat:

- Agost del 2002: Instància en el Departament de Sanitat per una plaga de paneroles.
- Abril del 2003: Informe de la treballadora social del barri en el qual queda reflectida la «precarietat de l'edifici» (esquerdes, manca de pintura i de manteniment...).
- Setembre del 2004: Acta de la Policia Local per una intervenció davant un problema de convivència entre veïns que va acabar amb un judici de faltes.
- Tres instàncies més per diverses intervencions del Departament de Sanitat davant diferents denúncies per brutícia i problemes de plagues (novembre de 2004, octubre de 2005 i novembre de 2005).

Es tracta, doncs, d'un conflicte multipart, entre tots els veïns de la comunitat; en total, 14.

La Policia Local notifica la situació al Departament de Sanitat. L'Ajuntament envia una carta als llogaters de l'entresòl i una altra a l'administrador de la finca, reclamant que se solucioni la situació; no s'obté cap millora.

Data i font de derivació

La Policia Local deriva el cas al Servei de Mediació el dia 1 de febrer de 2006.

Data d'inici

El dia 22 de febrer s'envia una carta a la Sra. Maria convidant-la a participar en un procés de mediació.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

La Policia facilita les dades de les dues parts en els documents de derivació.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es fan moltes reunions individuals, amb cadascun dels 14 veïns de la comunitat.

22/02/06. S'envia una carta a la Sra. Maria convidant-la a participar en un procés de mediació com a via per resoldre el conflicte que l'afecta. No s'obté cap resposta.

01/03/06. Els mediadors proven de contactar amb la Sra. Maria mitjançant visita domiciliària. No la hi troben, però decideixen parlar amb alguns veïns. Expressen que estan cansats de la situació a la comunitat i que no volen sentir a parlar de mediació ni de cap tipus de recurs per a la millora de la relació amb els seus veïns.

S'aprofita aquell mateix dia per parlar amb els veïns del 4t i el 5è. Aquests expliquen la seva visió dels conflictes de la comunitat. Consideren que se'ls culpabilitza dels problemes injustificadament. Es mostren disposats a col·laborar de la manera que els mediadors considerin convenient per provar de millorar la relació amb la resta de veïns.

08/03/06. En una nova visita domiciliària, s'aconsegueix parlar amb la Sra. Maria (1r 1a), que confirma els termes de la denúncia amb què va arribar el cas derivat de la Policia Local.

21/03/06. En una tercera ronda de visites, s'aconsegueix parlar amb els veïns del 4t 3a i del 5è 3a. Aquests veïns expliquen que han tingut un judici per faltes entre ells, ja que han protagonitzat diversos episodis d'insults, amenaces i agressions.

Entrevistes conjuntes

Es formen dos grups per tenir-hi les reunions conjuntes. Es lliura en mà, als domicilis, la convocatòria corresponent.

- 16/05/06. La primera de les dues reunions conjuntes no es pot celebrar perquè només hi assisteixen dos dels set convocats.
- A la segona reunió hi assisteixen quatre veïns. S'obre un torn perquè cada veí expressi la seva visió dels conflictes que pateixen.

Entrevistes individuals

31/05/06. Es fa una reunió amb els vuit veïns que no havien assistit a la reunió. Accepten participar en una propera reunió grupal.

15/06/06. Es fa una reunió amb l'administrador de la finca per informar-lo de la tasca que es porta a terme. Diu que està disposat a col·laborar en tot allò que estigui al seu abast per a la millora de l'edifici.

Sessió/ns conjunta/es

Es convoca a tots els veïns a una reunió conjunta el dia 5 de juliol. Novament es lliura en mà una citació per escrit en una nova visita domiciliària a cadascun dels veïns.

Se celebra finalment aquesta reunió amb l'assistència d'onze dels catorze convocats. Es dóna el torn de paraula als veïns perquè expressin la seva visió del conflicte i se'ls planteja la possibilitat de fer una llista de coses que han de millorar de la comunitat amb la finalitat de traslladar-les a l'administrador perquè hi pugui donar resposta.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

S'arriba a una sèrie d'acords relatius a les condicions higièniques i al bon ús de les instal·lacions de l'edifici.

Es posen els acords per escrit, se signen i se'n lliura una còpia a cada veí.

5.2. Data de tancament

Resta obert després d'11 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Ha estat un procés llarg i laboriós. Ha calgut un nombre molt gran d'entrevistes individuals. Malgrat tot, els mediadors valoren el procés positivament. S'ha aconseguit ordenar el dià-

leg i que entre tots els veïns decideixin quines millores volen a la seva comunitat. S'han implicat en les millores posant de manifest quins aspectes poden aportar a nivell individual. En general, la comunitat ha entrat en una nova etapa de millor convivència. Cal continuar la tasca mediadora per tal que l'administrador porti a terme els compromisos que havia adoptat. Es planteja convocar, més endavant, una reunió entre els veïns i l'administrador.

Cas 10. Desavinences pel soroll produït per un estudiant de tècnic de so

Relat del cas

Antecedents

Els veïns del 2n pis, una parella de jubilats, han presentat diverses denúncies a la Policia Local al llarg de dos anys per queixar-se del volum de la música que prové del pis de dalt.

El dia 3 d'abril del 2006, la Policia Local deriva el cas al Servei de Mediació de Sant Pere de Ribes. Per accedir al Servei de Mediació, la parella de jubilats omple una sol·licitud on consten les seves dades[24] i les dels veïns de dalt.

Procés de mediació

El dia 10 d'abril es porta a terme la primera entrevista amb la primera part, en la qual s'aprofundeix en la seva vivència del conflicte. En aquesta entrevista expliquen que estan cansats de viure aquesta situació. Es queixen que la música del pis de dalt és molt moderna, repetitiva i que no poden descansar perquè molt sovint se sent fins molt tard a la nit. Durant l'entrevista se'ls ha d'aclarir que la intervenció dels mediadors no està lligada a la denúncia que han presentat, sinó que es tracta de processos diferents.[25] Expressen que estan cansats perquè, tot i les denúncies i haver notificat el conflicte a la Policia Local, no s'ha pogut solucionar. Quan se'ls explica en què consisteix la mediació, accepten implicar-se en el procés i es mostren disposats a participar en una trobada conjunta.

Uns dies més tard, els mediadors es posen en contacte telefònicament amb la segona part, un matrimoni i el seu fill de 18 anys. En aquesta conversa se'ls explica en què consisteix el procés de mediació i també que no està lligat al procés de denúncia. Se'ls convida a una entrevista i accepten amb facilitat.

El dia 18 d'abril se celebra la primera entrevista amb la segona part, a la qual assisteixen el matrimoni amb el fill. En aquesta entrevista expressen la seva visió del conflicte. Ells també estan molestos amb els veïns de sota per la manera com s'han queixat de la música que produeix el seu fill. Expliquen als mediadors que el fill és estudiant de tècnic de so i que els sons de música electrònica que provoquen les molèsties són fruit de la seva activitat d'estudiant. D'altra banda, es queixen que els veïns els han escridassat alguna vegada i que és freqüent que piquin amb un pal al sostre per reclamar silenci. Finalment, no

24. A Sant Pere de Ribes, els ciutadans que fan la petició o són derivats al Servei de Mediació han d'omplir una fitxa en què accepten participar en el procés i s'expliciten les característiques de la mediació (voluntat, neutralitat i confidencialitat).

25. Sovint, algunes persones que pateixen conflictes no desitgen la mediació i s'estimen més posar una denúncia. Des dels serveis se'ls fa veure que poden iniciar la mediació sense retirar la denúncia i decidir què fer segons com discorri el procés.

entenen com és que han hagut de cridar la Policia Local en comptes d'haver parlat directament amb ells. Lamenten que hagin posat denúncies perquè ells no es consideren persones conflictives. Atès el seu interès de cercar una solució dialogada al conflicte, se'ls convida a una sessió conjunta.

El dia 9 de maig té lloc una sessió conjunta. Es porta a terme en dues parts. En la primera part de la reunió, l'equip de mediació convoca la parella de jubilats. Es reprèn el procés amb el reconeixement per part seva d'una certa millora els darrers dies. Els veïns del segon reconeixen que ja no se sent tan forta la música com abans i reconeixen l'esforç que ells imaginen que han pogut fer gràcies a la intervenció dels mediadors. En la segona part de la sessió, s'hi afegeixen el matrimoni i el seu fill. Tots cinc poden expressar, d'aquesta manera, amb l'ajut dels mediadors, com han viscut aquest conflicte. De primer, es fa necessari establir els torns i reconduir la situació atès que el to és alt i els jubilats i el jove del tercer s'intercanvien retrets.

Un cop més calmats els ànims, el jove explica als seus veïns quin és el motiu de la producció d'aquesta música. Els veïns del segon queden molt sorpresos per aquesta explicació. Declaren que consideraven que ell posava aquesta música amb la intenció de molestar-los. Es va obrint, així, la possibilitat de reconeixement mutu i es va desenvolupant la capacitat de posar-se els uns en el lloc dels altres. El noi reconeix que en algun moment la música pot haver molestat. Els explica el gran interès que té en aquests estudis i la seva intenció d'acabar-los, per la qual cosa encara haurà d'estudiar quatre anys més.

Finalment, després d'una estona de diàleg en el qual els pares del jove també expressen davant de tothom el seu desig de tenir un bona relació amb els veïns de sota, s'arriba a una sèrie d'acords.

Avaluació i resultats

En primer lloc, pacten uns horaris per a la música, segons els quals no podrà molestar més enllà de les dotze de la nit. A més, el noi es compromet a tenir el volum en un nivell moderat. Davant la possibilitat que més endavant el noi pugui tenir altres necessitats d'horaris (proximitat d'exàmens, canvis d'horaris de la universitat...), pacten poder parlar obertament per arribar a un nou acord en cas necessari. Uns i altres parlen de la possibilitat d'insonoritzar els habitatges i dels pros i contres que això comportaria, fet que és descartat després de valorar conjuntament que no és necessari. Finalment, la parella de jubilats expressa la seva intenció de retirar les denúncies atesa la seva satisfacció davant el procés de mediació. Els acords es posen per escrit i els signen tots els participants.

Es fa una valoració positiva del procés. En tan sols un mes, els implicats en el conflicte han pogut trobar solucions que no havien estat possibles en els dos anys d'enfrontament entre ells. Durant el procés, hi ha hagut un reconeixement de tots; a partir d'aquí han pogut entendre les necessitats de cada part (fonamentalment formació i repòs) i han pogut arribar als acords necessaris per compatibilitzar totes dues necessitats. Tot i que la sessió comença amb tensió i algun crit i tot, la tasca dels mediadors facilita que es generi un clima de contenció de les emocions per tal que en la fase d'exposició de la vivència del conflicte aparegui nova informació desconeguda per les parts. L'acord es fonamenta, d'aquesta manera, en el reconei-

xement i la voluntat de millora de la convivència. És molt important, quant a la futura autonomia de les parts, el fet que sorgeixi d'ells la idea de tornar a parlar si hi ha canvis en el futur.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Sant Pere de Ribes.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal, per sorolls.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant uns dos anys abans de la derivació del cas (abril del 2006).

Antecedents

Els veïns del segon pis, una parella de jubilats, han presentat diverses denúncies a la Policia Local al llarg de dos anys per queixar-se del volum de la música que prové del pis de dalt.

Data i font de derivació

El dia 3 d'abril del 2006 la Policia Local deriva el cas al Servei de Mediació de Sant Pere de Ribes.

Data d'inici

El dia 10 d'abril es fa la primera entrevista amb la parella de jubilats del segon pis.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

La parella de jubilats facilita les dades de totes dues parts.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es porten a terme dues reunions individuals.

10/04/06. Assisteixen a l'entrevista la parella de jubilats del segon pis. Accepten implicar-se en el procés i es mostren disposats a participar en una trobada conjunta.

18/04/06. Assisteixen a l'entrevista el matrimoni del tercer pis amb el seu fill de 18 anys. Expressen la seva visió del conflicte. Atès el seu interès de cercar una solució dialogada, se'ls convida a una sessió conjunta.

Sessió/ns conjunta/es

Es porta a terme una entrevista conjunta el dia 9 de maig. De primer es convoca la parella de jubilats a una entrevista. Es reprèn el procés amb el reconeixement per part seva d'una certa millora els darrers dies.

A la segona part de la sessió s'hi afegeixen el matrimoni i el seu fill. Tots cinc poden expressar, d'aquesta manera, amb l'ajut dels mediadors, com han viscut aquest conflicte.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

En primer lloc, pacten uns horaris per a la música segons els quals no podrà molestar més enllà de les dotze de la nit. A més, el noi es compromet a tenir el volum en un nivell moderat. Davant la possibilitat que més endavant el noi pugui tenir altres necessitats d'horaris (proximitat d'exàmens, canvis d'horaris de la universitat...), pacten poder parlar obertament per arribar a un nou acord en cas necessari. Finalment, la parella de jubilats expressa la seva intenció de retirar les denúncies atesa la seva satisfacció davant el procés de mediació. Els acords es posen per escrit i els signen tots els participants.

5.2. Data de tancament

09/05/06. Durada: 1 mes.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Es fa una valoració positiva del procés. En tan sols un mes, els implicats en el conflicte han pogut trobar solucions que no havien estat possibles en dos anys d'enfrontament. Durant el procés s'ha donat un reconeixement de tots, a partir del qual han pogut entendre les necessitats de cada part (fonamentalment formació i repòs) i han pogut arribar als acords necessaris per compatibilitzar totes dues necessitats. L'acord es fonamenta, d'aquesta manera, en el reconeixement i la voluntat de millora de la convivència.

Cas 11. Embussament d'una canonada per obres

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte entre els propietaris d'uns pisos i els constructors de l'immoble, que alhora són veïns del barri i coneguts del mateix poble. Tres d'aquests veïns han presentat diverses denúncies judicials per les molèsties que afirmen patir a causa de l'embussament freqüent de les canonades del seu edifici. Segons els veïns, el problema és motivat perquè l'arqueta que recull les aigües residuals està en un local en comptes d'estar a l'exterior de l'edifici.

El Departament de Consum, on arriba la queixa, decideix derivar el cas al Servei de Mediació, vist que es tracta d'un problema entre particulars i que aquest conflicte no és previst per cap legislació. El cas, que fa tres anys que dura, arriba al Servei de Mediació al començament de juny del 2006. A les denúncies apareixen les dades de contacte de totes les persones implicades.

Procés de mediació

El 2 de juny, l'equip de mediació fa les primeres trucades als veïns afectats.

Tot i convocar cadascuna de les parts a entrevistes per separat, aquestes demanen fer directament una reunió conjunta.

En el cas dels veïns afectats, es neguen a fer cap mena de reunió amb els mediadors si no hi són presents els constructors i tampoc no accepten cap reunió per separat entre ells perquè sospiten que es pot tractar d'una estratègia per afeblir la seva postura. Es parteix d'una posició de molta desconfiança produïda pel cansament davant la situació que pateixen.

Els constructors accepten amb certa facilitat celebrar la reunió conjunta argumentant que ells consideren que ho han fet tot bé i que no tenen cap problema per defensar la seva posició davant els veïns.

Es convoca una sessió conjunta el 17 de juny. Hi ha algunes dificultats per trobar una data que vagi bé a tothom, fet que allarga el procés un parell de setmanes.

En la reunió conjunta, a la qual assisteixen tres veïns afectats i dos constructors, apareix molta informació que els mediadors no tenien. Tots els implicats viuen al mateix barri i es coneixen de sempre. Són amics de la infància, per la qual cosa expressen el seu desig d'arribar a una entesa, ja que no es tracta estrictament d'un conflicte comercial, sinó també d'un conflicte entre veïns.

Cadascuna de les parts exposa com ha viscut el conflicte. Els primers a parlar són els veïns.

Els constructors es mostren molt respectuosos i prenen nota de tot el que expliquen.[26] Els afectats es queixen que les canonades s'embussen molt sovint i que ells consideren que això és perquè l'arqueta on es recullen les aigües residuals es troba dins d'un dels locals. Reclamen que els constructors arreglin aquests defectes perquè no es tornin a produir aquestes molèsties.

Els constructors escolten molt atentament totes les queixes dels veïns. Es mostren amoïnats pel malestar dels seus clients. Els interessa trobar una solució al conflicte perquè es tracta d'un poble relativament petit i està en joc la imatge de la seva constructora. Expressen el seu interès a seguir construint i que la resta de veïns del poble tinguin una imatge de qualitat de les seves construccions.

Expliquen als veïns que l'arqueta no es pot posar on ells voldrien, perquè el Departament d'Urbanisme no ho autoritza. Malgrat això, si els veïns aconsegueixen un permís d'aquest departament, es mostren disposats a canviar-la de lloc i fer les modificacions necessàries.

D'altra banda, donen una explicació al fenomen de l'embussament de les canonades. Segons ells, el fet que el local on hi ha l'arqueta estigui desocupat i que els desguassos no es facin servir, provoca que els residus s'assequin i obstrueixin les canonades al cap d'un temps. Acompanyen aquesta explicació amb un croquis i donen alguns consells pràctics perquè els veïns puguin evitar que els embussaments es tornin a produir. De tota manera es comprometen a fer les instal·lacions necessàries si, després d'aplicar els consells que ells aporten, la situació no millora.

Els veïns queden molt parats d'aquesta reacció tan positiva i es disculpen davant els constructors. Afirmen no haver-se plantejat aquesta explicació al problema que patien i lamenten haver posat la denúncia suposant que l'embussament era produït per la seva incompetència o fins i tot pel seu desig d'estalviar costos.

D'aquesta manera, demanant-se disculpes mútuament, arriben als acords següents:

- es retiren les denúncies que els veïns havien interposat per incompliment de contracte;
- canviaran l'arqueta a l'exterior de l'edifici, a càrrec dels constructors, si els veïns aconsegueixen el permís pertinent del Departament d'Urbanisme;
- es farà el canvi d'instal·lacions de les canonades, a càrrec dels constructors, si es continuen embussant després d'aplicar les solucions que es plantegen.

Resultats i avaluació

Es fa una valoració positiva del procés. En tan sols una reunió conjunta s'obre un espai de diàleg perquè les parts trobin una solució al problema que els afecta. En aquest cas, la reunió és fàcil de gestionar perquè totes les parts volen trobar solucions amb molt bona

26. Es demostra amb aquest exemple que alguns dels aspectes que aporta la mediació són un espai per tal que es pugui dialogar i unes normes perquè aquest diàleg es doni de manera constructiva. En aquest cas, això ha estat suficient perquè les parts puguin comunicar-se.

predisposició. Tothom pren el protagonisme de la sessió des del primer moment, cosa que facilita la bona consecució del procés. En només tres hores de reunió, un conflicte que dura des de fa tres anys es resol amb una intervenció mínima per part dels mediadors.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Sant Pere de Ribes.

2. Tipologia del conflicte

Activitats econòmiques.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant tres anys abans de la derivació del cas (juny del 2006).

Antecedents

Els propietaris d'uns pisos han presentat diverses denúncies judicials contra els constructors dels seus habitatges, ateses les molèsties que afirmen patir per l'embussament freqüent de les canonades del seu edifici. Segons els veïns, el problema es dóna perquè l'arqueta que recull les aigües residuals és dins d'un dels locals en comptes d'estar situada a l'exterior de l'edifici.

El Departament de Consum, on arriba la queixa, decideix derivar el cas al Servei de Mediació atès que consideren que es tracta d'un problema entre particulars i aquest conflicte no és previst en cap legislació.

Data i font de derivació

El cas arriba al Servei de Mediació al començament de juny del 2006.

Data d'inici

El dia 2 de juny es fan les primeres trucades als veïns afectats.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

A les denúncies apareixen les dades de contacte de totes les persones implicades.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

No és possible cap entrevista individual per la negativa dels veïns a fer-ne. Es neguen a cap mena de reunió amb els mediadors si no hi assisteixen els constructors i tampoc no accepten cap reunió per separat entre ells perquè sospiten que es pot tractar d'una estratègia per afeblir la seva posició.

Sessió/ns conjunta/es

17/06/06. Hi assisteixen tres veïns afectats i dos constructors. Tots els implicats viuen al mateix barri i es coneixen de sempre. No es tracta estrictament d'un conflicte comercial sinó també d'un conflicte entre veïns.

Cadascuna de les parts exposa com ha viscut el conflicte. Els veïns reclamen que els constructors arreglin aquests defectes perquè no es repeteixin les molèsties.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Es demana disculpes mútuament i arriben a una sèrie d'acords:

- retirada de les denúncies que els veïns havien interposat per incompliment de contracte;
- canvi de l'arqueta a l'exterior de l'edifici, a càrrec dels constructors, si els veïns aconsegueixen el permís pertinent del Departament d'Urbanisme;
- canvi d'instal·lacions de les canonades, a càrrec dels constructors, si es continuen embussant després d'aplicar les solucions que es plantegen.

5.2. Data de tancament

17/06/06. Durada: 15 dies.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Es fa una valoració positiva del procés. En tan sols una reunió conjunta s'obre un espai de diàleg perquè les parts trobin una solució al problema que els afecta. En aquest cas, la reunió és fàcil de gestionar ja que totes les parts volen trobar solucions amb molt bona

predisposició. Tots prenen el protagonisme de la sessió des del primer moment, cosa que facilita la bona consecució del procés. En només tres hores de reunió, un conflicte que dura des de fa tres anys es resol amb una intervenció mínima per part dels mediadors.

Cas 12. Desavinences per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte per les molèsties que un senyor de 75 anys, el Sr. Felip, atribueix a la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat del seu veí del costat, el Sr. Antoni.

El mes d'octubre de 2006, el Sr. Felip presenta una instància davant l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, per exposar que el seu veí no respecta les ordenances municipals[27] amb la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat. L'Ajuntament emet una resolució en què explica les normes municipals oportunes; adjunta un exemplar de les ordenances, que envia per correu a tots dos veïns, i informa el Sr. Felip que el seu veí té llicència per posar l'aire condicionat. Vista aquesta situació, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament decideix derivar el cas al Servei de Mediació el dia 14 de novembre.

Procés de mediació

El mateix dia de la derivació es contacta telefònicament amb el Sr. Felip, a qui es convoca a una reunió individual.

L'equip de mediació fa una reunió individual amb la primera part el dia 17 de novembre, en la qual expressa la seva visió del conflicte. D'entrada, es fa difícil que entengui en què consisteix el procés de mediació. El Sr. Felip demana que els mediadors parlin amb el seu veí i el convencin de la inconveniència de la seva actitud.[28] Se li fa veure que el procés de mediació consisteix en el fet que siguin els afectats els que puguin parlar entre ells i se li explica que la tasca dels mediadors és facilitar aquesta comunicació. Finalment accepta participar en una sessió conjunta.

Posteriorment, es contacta telefònicament amb el Sr. Antoni. És reticent a assistir a una reunió per parlar del seu aire condicionat. Assegura que ell no ha fet res il·legal i que està fart d'aquest enrenou.

Finalment, es fa la reunió individual amb la segona part el dia 28 de novembre. En aquesta reunió reconeix haver rebut la carta de l'Ajuntament amb les ordenances municipals i

27. Molts dels conflictes que arriben als serveis de mediació tenen relació amb les ordenances municipals.
28. És molt freqüent que les persones que participen en un procés de mediació demanin als mediadors que siguin ells qui parlin amb les persones amb qui tenen el conflicte, per mirar que aquests es posicionin i transmetin a l'altra part un missatge de necessitat de canvi. En aquests casos es treballa perquè les parts desenvolupin la capacitat de comunicar-se i de buscar conjuntament solucions als problemes que els afecten.

haver comprovat posteriorment que l'aparell d'aire condicionat compleix tots els requisits estipulats. Es mostra molt empipat per les molèsties que li ha originat el seu veí, es queixa de la seva actitud i recrimina que no hagi estat capaç de parlar amb ell directament en comptes de presentar una instància de queixa a l'Ajuntament. Per tots aquests fets no està disposat a participar en una trobada conjunta.

Davant la nul·la voluntat de la segona part, es comunica telefònicament al Sr. Felip la impossibilitat de continuar el procés de mediació.

Resultats i avaluació

No hi ha hagut les condicions necessàries perquè el procés pugui continuar i fructificar en una sessió conjunta. Perquè hi hagi procés de mediació es requereix, com a mínim, la voluntat i la capacitat de les parts. En aquest cas no es compta amb la disposició de la segona.[29]

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Servei de Mediació. Sant Pere de Ribes.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Un mes abans de la derivació (novembre de 2006).

Antecedents

El mes d'octubre de 2006, el Sr. Felip presenta una instància davant l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, reclamant perquè el seu veí, el Sr. Anto-

29. Moltes vegades les parts volen subratllar els seu posicionament amb arguments legals. Quan es dirigeix la resolució d'un conflicte relatiu a paràmetres legals (ja sigui amb la consulta d'una ordenança com en aquest cas, o fins i tot quan s'arriba a judici), la resolució comporta donar la raó a una de les parts i treure-la a l'altra. La mediació permet a les parts cercar solucions satisfactòries per a tots els que hi participen. D'aquesta manera, a banda de resoldre's el conflicte o no, es facilita un reconeixement de les persones partipants.

ni, no respecta les ordenances municipals amb la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat. L'Ajuntament emet una resolució en què explica quines són les normes municipals sobre aquesta matèria, i hi adjunta un exemplar de les ordenances que envia per correu a tots dos veïns i comunica que el Sr. Antoni té llicència per instal·lar l'aparell.

Data i font de derivació

El dia 14 de novembre, l'Ajuntament deriva el cas al Servei de Mediació.

Data d'inici

El mateix dia de la derivació es contacta telefònicament amb el Sr. Felip, a qui es convoca a una reunió individual.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

A les instàncies presentades pel Sr. Felip apareixen les dades de contacte de les persones implicades.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es porten a terme dues reunions, amb les parts per separat.

17/11/06. El Sr. Felip expressa la seva visió del conflicte i accepta participar en una sessió conjunta.

28/11/06. En aquesta reunió el Sr. Antoni reconeix haver rebut la carta de l'Ajuntament amb les ordenances municipals i haver comprovat posteriorment que el seu aparell d'aire condicionat compleix tots els requisits estipulats.

Sessió/ns conjunta/es

No es pot portar a terme cap entrevista conjunta.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

No hi ha cap acord.

5.2. Data de tancament

28/11/06. Durada: 2 setmanes.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

No s'han donat les condicions necessàries perquè el procés pugui continuar i fructificar en una sessió conjunta. Perquè es doni mediació es requereix, com a mínim, la voluntat i la capacitat de les parts. En aquest cas no es compta amb la disposició de la segona.

Cas 13. Molèsties produïdes per un bar a una comunitat de veïns

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte que afecta l'espai públic i una comunitat de veïns. Uns veïns han trucat diverses vegades a la Policia Local per queixar-se de les molèsties que afirmen patir per l'activitat d'un bar que hi ha sota els seus pisos. D'altra banda, aquests veïns han denunciat les condicions del bar, per la qual cosa el Departament de Medi Ambient i Espai Públic hi fa una inspecció. Les conclusions de la inspecció són que les condicions del bar són correctes.

Davant les freqüents trucades dels veïns a la Policia Local, els recomanen que s'adrecin al Centre de Mediació de Viladecans.

Procés de mediació

El dia 27 de setembre té lloc l'entrevista inicial amb la part sol·licitant; hi assisteixen set dels 24 afectats. En aquesta sessió els veïns expliquen la vivència del conflicte; l'equip de mediació presenta el servei i descriu en què consisteix el procés de mediació.

Es deixa temps perquè els veïns es desfoguin i expliquin tot allò que els causa neguit. Es queixen de les olors del bar i de les escombraries que es deixen al costat dels contenidors. També lamenten els sorolls que es produeixen al magatzem durant la matinada, quan abaixen les persianes a l'hora de tancar i quan recullen les taules i cadires de la terrassa a la nit. Afirmen que ja fa més de cinc anys que pateixen aquestes molèsties.

Es mostren disposats a participar en una sessió conjunta, i manifesten tenir ganes d'estar davant de l'altra part per fer-se valer.

El 2 d'octubre es porta a terme l'entrevista inicial amb la part sol·licitada. Hi assisteixen els dos propietaris del bar. Expliquen la seva visió del conflicte. L'equip de mediació presenta el servei i se'ls ofereix la possibilitat de participar en el procés de mediació.

Comenten que «legalment està tot bé» i se'ls recomana que s'informin sobre la normativa vigent relativa a les llicències. Ells mateixos expressen el desig de tenir una reunió conjunta amb els veïns.

Un cop fetes totes dues entrevistes inicials, es fa una valoració coordinada entre el responsable del cas i l'equip del Centre que defineix els implicats, l'objecte de mediació (atenent a les necessitats exposades, les posicions, els interessos, etc.), la viabilitat del cas, etc.; tenint en compte la capacitació de les parts implicades i si compleixen els requisits necessaris per a la mediació: voluntat, reconeixement del conflicte i implicació.

Tant la part sol·licitant com la part sol·licitada estan capacitades i volen participar voluntàriament en el procés de mediació per millorar la convivència. Mostren el seu interès implicant-se i col·laborant amb les mediadores, com, per exemple, facilitant les dades necessàries per al procés (números de telèfon), informant-se sobre allò que se'ls demana, etc.

S'envien cartes a tots els veïns implicats, reforçant aquesta acció amb trucades des del Centre per tal de convocar tots els afectats a una propera reunió. Els veïns, d'altra banda, anuncien les reunions al tauler d'anuncis de la comunitat.

El dia 11 d'octubre es fa la segona entrevista privada amb la part sol·licitant. Hi assisteixen 10 dels veïns afectats. Es presenta el servei als implicats nouvinguts, es treballa l'agenda de qüestions a tractar a la sessió conjunta, i es motiva els implicats per tal que proposin solucions.

S'acull els veïns i s'estableixen unes mínimes normes de funcionament: escoltar-se els uns als altres, respectar els torns de paraula, etc. Les mediadores aclareixen que tothom podrà parlar i aportar la seva opinió. Per a molts també es converteix en un moment de desfogament. Necessiten que se'ls escolti. Principalment, sorgeixen quatre qüestions en què es fonamenten les queixes dels veïns, es fan preguntes perquè concretin més i, finalment, es distingeix que les molèsties i el que els agradaria millorar fa referència als següents temes: els sorolls, el terrat de l'edifici, la terrassa del local i la comunicació entre el bar i la comunitat de veïns.

El 23 d'octubre té lloc la segona entrevista privada amb la part sol·licitada. Es treballa l'agenda de temes a tractar en la sessió conjunta; l'equip de mediació realitza dues funcions: ajudar a objectivar les situacions expressades i facilitar la proposta de solucions.

Fan explícites les seves opinions respecte a la situació, que els porten a participar en la mediació: «Els veïns es queixen per tot. Truquen contínuament a la policia». Troben una oportunitat per parlar i ser escoltats. Se'ls pregunta si han cercat la normativa, tal com se'ls va demanar, com treballen al seu establiment i si la respecten.

El 20 de novembre se celebra una sessió conjunta amb un nombre representatiu dels veïns afectats i els propietaris del bar.

Abans de reunir les parts, les mediadores fan un *caucus*[30] amb cada part. Per això, citen una part una mica abans que l'altra.

Es fan les presentacions i els agraïments oportuns, es recorden els principis i les normes del procés de mediació i se signa un pla de treball.

Es contextualitza els implicats i es tracten els punts de l'agenda. Es fan les propostes de solució, amb les quals arriben a un acord que les parts decideixen plasmar per escrit.

Al llarg de la sessió es donen moments de reconeixement que s'emfasitzen, perquè és on resideix el canvi qualitatiu de la relació entre totes dues parts. Alguns veïns expliquen als propietaris del bar que tenen nens petits que, a causa dels sorolls, no poden dormir tranquils. Alguns veïns proposen redactar un punt de l'acord escrit que reflecteixi que conviden els propietaris del bar, si escau, a participar en les reunions de la comunitat. Aquests

30. Trobada individual.

mateixos veïns són els que es mostraven escèptics sobre la possibilitat de dialogar amb els propietaris del bar.

Resultats i avaluació

Alguns dels acords tenen a veure amb els sorolls. Els propietaris del bar es comprometen a no carregar les neveres a la nit, sinó al matí. En general es comprometen a transmetre als seus treballadors que tinguin cura de no fer més soroll del necessari. Es posa tot per escrit, tots els implicats ho signen i es lliura una còpia a tothom.

L'actitud inicial de les parts és de desconfiança mútua. No han tingut mai l'oportunitat de seure a parlar i la mediació els permet un temps i un espai per conèixer-se i expressar les seves preocupacions. A partir d'haver compartit preocupacions, veuen que els seus interessos no són tan diferents i els ànims es comencen a relaxar. Fins i tot s'expliquen experiències personals que potencien l'empatia entre els implicats.

Es constata un canvi d'actitud i una millora de la comunicació entre les parts implicades al llarg del procés de mediació.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Centre Municipal de Mediació. Viladecans.

2. Tipologia del conflicte

Activitats econòmiques.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Més de cinc anys abans de la derivació al Centre de Mediació (novembre de 2006).

Antecedents

Uns veïns han trucat diverses vegades a la Policia Local per queixar-se de les molèsties que afirmen patir per les activitats d'un bar que hi ha sota els seus pisos. D'altra banda, aquests veïns havien denunciat les condicions del bar, per la qual cosa el Departament de

Medi Ambient i Espai Públic hi fa una inspecció. El resultat de la inspecció és que les condicions del bar són correctes.

Davant les freqüents trucades dels veïns a la Policia Local, aquesta els recomana que recorrin al Centre de Mediació de Viladecans.

Data i font de derivació

El dia 27 de setembre alguns veïns visiten el Servei de Mediació per demanar que intervingui en l'afer.

Data d'inici

27/09/06.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

A la primera entrevista, els veïns faciliten les dades de totes dues parts

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es fan quatre reunions individuals.

27/09/06. Assisteixen per iniciativa pròpia al Servei set dels 24 veïns afectats, que expliquen la vivència que tenen del conflicte. Les mediadores presenten el servei i descriuen en què consisteix el procés de mediació.

02/10/06. Es porta a terme l'entrevista inicial amb la part sol·licitada. Hi assisteixen els dos propietaris del bar. Expliquen la seva visió del conflicte. Se'ls presenta el servei i se'ls ofereix de participar en el procés de mediació.

11/10/06. Hi assisteixen 10 dels veïns afectats. Es treballa l'agenda de temes a tractar a la sessió conjunta, i es motiva els implicats a proposar solucions.

23/10/06. Segona entrevista privada amb la part sol·licitada. Es treballa l'agenda de punts a tractar en la sessió conjunta i la proposta de solucions.

Sessió/ns conjunta/es

El 20 de novembre se celebra una sessió conjunta amb un nombre representatiu dels veïns afectats i els propietaris del bar.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

Es posen els acords per escrit, se signen i se'n lliura una còpia a cadascun dels veïns.

5.2. Data de tancament

20/11/06. Durada: 2 mesos.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

L'actitud inicial de les parts és de desconfiança mútua. No han tingut mai l'oportunitat de seure a parlar i la mediació els permet un temps i un espai per conèixer-se i expressar les seves preocupacions. A partir d'haver compartit preocupacions i haver vist que els seus interessos no són tan diferents, els ànims es comencen a relaxar. Fins i tot s'expliquen experiències personals que potencien l'empatia entre els implicats.

Es constata un canvi d'actitud i una millora de la comunicació entre les parts implicades al llarg del procés de mediació.

Cas 14. Mediació per desavinences entre una comunitat de veïns i el seu president

Relat del cas

Antecedents

Un grup de veïns s'adreça per iniciativa pròpia al Centre Municipal de Mediació de Viladecans sol·licitant la intervenció de les mediadores el dia 11 d'octubre de 2006. Es queixen de problemes de comunicació amb el president de l'escala, el Sr. Carles, que fa 5 mesos que duren. Segons expliquen, això els comporta molts altres problemes: no canvia els fluorescents, no tenen informació de l'estat de comptes, etc.

Procés de mediació

Es fa una entrevista individual amb la primera part l'11 d'octubre. Hi assisteixen tres veïns afectats. Expliquen com viuen el conflicte. Faciliten les dades dels altres veïns i es comprometen a concretar una reunió amb tots els afectats. Se'ls explica en què consisteix el procés de mediació i accepten participar-hi. Un dels veïns ja coneix la mediació perquè és membre d'una entitat del poble; li sembla molt beneficiós poder solucionar aquesta situació per aquesta via, que recomana als seus veïns.

S'envia una carta convidant el Sr. Carles a participar en el procés de mediació. Uns quants dies després truca al Centre per informar-se'n. Accepta assistir a una entrevista individual.

El dia 18 d'octubre les mediadores realitzen una entrevista inicial amb la segona part. El Sr. Carles explica la seva visió del conflicte. Es queixa de no disposar del suport dels veïns. Se li ofereix la possibilitat de participar en una trobada conjunta i ho accepta.

Un cop fetes totes dues entrevistes inicials, el responsable del cas i l'equip del Centre fan una valoració coordinada en què es defineixen els implicats, l'objecte de mediació (atenent a les necessitats exposades, les posicions, els interessos, etc.), la viabilitat del cas, etc. Es valora la capacitació de les parts implicades i si compleixen els requisits necessaris per dur a terme la mediació: voluntat, reconeixement del conflicte i implicació.

Totes dues parts es mostren implicades i amb voluntat de col·laborar per trobar solucions al seu conflicte.

El 23 d'octubre té lloc la segona entrevista amb la primera part. Hi assisteixen tots els veïns implicats, nou en total. Es repassen els temes a tractar en la sessió conjunta, i procuren que proposin solucions. Alguns veïns manifesten les seves necessitats: «Si es fon una bombeta, no la canvia», «No sabem si hi ha rebuts pendents». Aporten informació de la qual abans no es disposava: «Es vol vendre el pis». Tenen por que no resolgui els problemes pendents i deixi la presidència. Tots els implicats accepten participar en una reunió per cercar solucions amb el Sr. Carles.

El dia 26 d'octubre té lloc la segona entrevista individual amb la segona part. Es repassen els temes que apareixeran a la sessió conjunta i es fan propostes de solució. «Volia fer les coses bé... [...]. Hi ha desconfiança cap a mi perquè sóc nouvingut a la comunitat. Ells sempre han fet les coses de la mateixa manera i ho volen continuar fent igual que sempre.» Expressa la seva voluntat de deixar la presidència i se li demana com ho pensa fer. «Hi ha més solucions, a més de deixar la presidència?» Accepta participar en una reunió amb els veïns per buscar solucions a aquesta situació.

El 7 de novembre té lloc la primera sessió conjunta. Es fan les presentacions, es recorden els principis i les normes del procés de mediació i se signa el pla de treball de mediació. Es contextualitza els implicats i es tracten els temes que han anat apareixent durant el procés. Les parts posen sobre la taula que els objectius pels quals participen en el procés de mediació són comuns: aclarir la situació actual, arreglar l'estat de comptes, actualitzar els llibres, millorar la comunicació, etc. «No hi ha hagut comunicació.» «Per al dia a dia es necessita un president.» Es fan diverses propostes de solució. Després de dues hores i mitja es tanca la sessió amb un repàs dels temes pendents, un compromís per fer altres sessions i es fixa una data per a la propera sessió conjunta.

El 21 de novembre es porta a terme la segona sessió conjunta. S'emmarca i se situa les parts fent un repàs dels temes pendents: compromisos, noves propostes de solució. Es reconeix i s'agraeix als implicats tant el compliment de les normes com la seva implicació i participació. La part sol·licitada reconeix que ha comès alguns errors i es disculpa. A continuació un veí li ofereix la seva ajuda i suport si continua en el càrrec. Es recullen les propostes de solució donades pels implicats. El Sr. Carles accepta continuar amb la presidència de la comunitat i la resta de veïns li ofereixen el seu reconeixement i li fan costat. Es redacta l'acord per escrit i se signa: se'n dóna una còpia a cada veí.

Resultats i avaluació

Es constata un canvi d'actitud i una millora de la comunicació entre les parts implicades al llarg del procés de mediació, que s'evidencia al final de la primera sessió conjunta i durant tota la segona. Es dóna un elevat grau d'implicació de part de tots els veïns. Ha estat molt important en el procés el reconeixement entre les parts, perquè a partir d'aquí es crea un clima d'entesa i acceptació de la situació.

El fet d'implicar-se conjuntament en la solució d'un tema que amoïna molt tota la comunitat, crea certa complicitat entre les parts i afavoreix la regeneració dels llaços malmesos.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Centre Municipal de Mediació. Viladecans.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant cinc mesos abans de la sol·licitud d'intervenció al Centre (octubre 2006).

Antecedents

Un grup de veïns s'adreça per iniciativa pròpia al Centre Municipal de Mediació sol·licitant la intervenció de les mediadores el dia 11 d'octubre de 2006. Es queixen de problemes de comunicació amb el president de l'escala, el Sr. Carles. Segons expliquen, això els comporta molts altres problemes: no canvia els fluorescents, no coneixen l'estat de comptes, etcètera.

Data i font de derivació

11/10/06. Iniciativa pròpia.

Data d'inici

11/10/06.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

Els veïns que demanen la mediació aporten les dades de contacte de tots els implicats.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es porten a terme quatre entrevistes individuals.

11/10/06. Hi assisteixen tres veïns afectats. Expliquen la seva vivència del conflicte. Aporten les dades de la resta de veïns i es comprometen a facilitar una reunió amb tots els afectats. Se'ls explica en què consisteix el procés de mediació i accepten participar-hi.

18/10/06. Entrevista inicial amb la segona part. El Sr. Carles explica la seva visió del conflicte. Es queixa de no disposar del suport dels altres veïns. Se li ofereix la possibilitat de participar en una reunió conjunta i ho accepta.

23/10/06. Segona entrevista amb la primera part. Hi assisteixen tots els veïns implicats, nou en total. Es repassen els temes a tractar en la sessió conjunta i es procura que proposin solucions.

26/10/06. Segona entrevista individual amb el Sr. Carles. Es repassen els temes que apareixeran a la sessió conjunta i es fan propostes de solució.

Sessió/ns conjunta/es

Es realitzen dues trobades conjuntes:

07/11/06. Es fan les presentacions, es recorden els principis i les normes del procés de mediació i se signa el pla de treball. Es contextualitza els implicats i es tracten els temes que han anat apareixent durant el procés. Es posa de manifest que els objectius pels quals participen en el procés de mediació són comuns: aclarir la situació actual, arreglar l'estat de comptes, actualitzar els llibres, millorar la comunicació, etc. Es fan diverses propostes de solució. Es tanca la sessió amb un repàs dels temes pendents, uns compromisos per realitzar més sessions i es fixa una data per a la propera sessió conjunta.

21/11/06. S'emmarca i se situa les parts fent un repàs dels temes pendents: compromisos, noves propostes de solució. El Sr. Carles reconeix que ha comès alguns errors i es disculpa. A continuació un veí li ofereix la seva ajuda si continua en el càrrec. Es recullen les propostes de solució donades pels implicats.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

El Sr. Carles accepta continuar amb la presidència de la comunitat i la resta de veïns li ofereixen el seu suport. Es redacta l'acord per escrit i se signa; se'n dóna una còpia a cadascun dels veïns.

5.2. Data de tancament

21/11/06. Durada: 1 mes i mig.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Es constata un canvi d'actitud i una millora de la comunicació entre les parts implicades al llarg del procés de mediació, com s'evidencia al final de la primera sessió conjunta i durant tota la segona. Hi ha un grau elevat d'implicació de tots els veïns. És molt important per al procés el reconeixement entre les parts, atès que a partir d'aquí es crea un clima d'entesa i acceptació de la situació.

El fet d'implicar-se conjuntament en la solució d'un problema que amoïna molt tota la comunitat crea certa complicitat entre les parts i afavoreix la regeneració dels llaços malmesos.

Cas 15. Manca de comunicació entre una comunitat de propietaris de places d'aparcament i el seu president

Relat del cas

Antecedents

Es tracta d'un conflicte entre veïns que té lloc entre els propietaris d'una comunitat de places d'aparcament i el seu president, el Sr. Andreu, que fa anys que dura. Alguns dels veïns afectats han recorregut al Centre de Mediació en altres casos i per això el coneixen. El dia 26 de setembre de 2006 visiten el Centre de Mediació Municipal de Viladecans demanant d'intervenir en aquest cas, que ja fa uns dos anys que dura.

Procés de mediació

El dia 26 de setembre té lloc l'entrevista inicial amb la primera part. Hi assisteixen 15 dels 28 veïns implicats en el conflicte, que n'expliquen la seva visió. Expressen el seu malestar perquè no hi ha comunicació entre ells i el president de la comunitat de propietaris i perquè aquest darrer fa temps que no cobra cap mena de rebut (aigua, assegurances, llum...). Estan amoïnats pel que consideren falta de responsabilitat per part seva. Demanen que deixi la presidència per tal que la prengui un dels altres propietaris. Accepten el procés de mediació com una bona via per resoldre el conflicte i es mostren disposats a participar en una sessió conjunta amb el president. Faciliten les dades de contacte de la resta de propietaris, que se citen per carta a una segona entrevista.

El dia 10 d'octubre es fa l'entrevista inicial amb la segona part. Hi assisteixen el Sr. Andreu i un nebot seu. Expliquen com veuen el conflicte. Argumenten que el Sr. Andreu pateix una malaltia greu que l'incapacita per fer-se càrrec dels assumptes de l'aparcament. Per aquest fet ha delegat les seves funcions en el nebot. Aquest afirma tenir ganes de fer les coses ben fetes, tot i que reconeix que està molt saturat de feina i que pot haver descuidat una mica l'atenció dels temes que li ha delegat el seu oncle. Se'ls explica en què consisteix el procés de mediació i accepten participar-hi.

Un cop fetes totes dues entrevistes, el responsable del cas i l'equip del Centre fan una valoració coordinada i es defineixen els implicats i l'objecte de mediació (atenent a les necessitats exposades, les posicions, els interessos, etc.). Es valora la capacitació de les parts implicades i si es compleixen els requisits necessaris per a la mediació: voluntat, reconeixement del conflicte i implicació.

En aquest cas totes dues parts volen participar voluntàriament en el procés. Es valora que la part sol·licitant està capacitada per mediar: tenen capacitat d'escolta, respecten les normes, col·laboren i s'impliquen en el procés. Respecte a la part sol·licitada, es considera convenient la presència del nebot. El fet de patir aquesta malaltia incapacita el president per participar-hi de forma autònoma. Es creu que pot posar-se molt nerviós i fins i tot agressiu.

El dia 24 d'octubre té lloc la segona reunió amb la primera part. Hi assisteixen els 28 implicats. Es dóna un torn de paraula a les persones que volen expressar la seva vivència sobre el conflicte. Reiteren la seva preocupació perquè no paguen les quotes de la comunitat de propietaris i per la possibilitat que en algun moment els tallin la llum o l'aigua; fins i tot no saben si està coberta l'assegurança en el cas que qualsevol dia tingui lloc una incidència a l'aparcament. També expliquen que s'han fet diverses reunions de propietaris en les quals no s'ha resolt la situació i hi ha hagut greus enfrontaments (insults, amenaces...). S'aprecia que no totes les persones tenen el mateix grau de participació en el procés, per la qual cosa se sospesa la conveniència de convocar una tercera reunió individual amb la finalitat de preparar la sessió conjunta.

El 7 de novembre es fa la segona entrevista amb la segona part. Es prepara la reunió conjunta repassant els temes que hi apareixeran. Es mostren col·laboradors i disposats a participar en la sessió conjunta de forma constructiva.

El 21 de novembre se celebra la tercera entrevista amb la primera part. Es prepara la reunió conjunta repassant el temes que hi apareixeran. S'indica quines seran les normes de participació i s'exploren algunes de les possibles solucions que es plantegen com a resolució del conflicte.

El 12 de desembre se celebra, finalment, la sessió conjunta. Hi assisteixen els 28 propietaris dels aparcaments, així com el Sr. Andreu i el seu nebot. També hi assisteix un advocat i administrador de finques, convidat pels implicats.

Es fan les presentacions i els agraïments oportuns, es recorden els principis i les normes del procés de mediació i se signa el pla de treball de mediació.

Es contextualitza els implicats i es tracten els temes de l'agenda. La intervenció de l'administrador aclareix els dubtes sobre les decisions que han de prendre en la sessió. Es fan les propostes de solució amb les quals arriben a un acord, que les parts decideixen plasmar per escrit. L'acord consisteix fonamentalment en la decisió de fer un canvi de president i posar al dia els pagaments de les quotes pendents de pagar.

Resultats i avaluació

Es fa una valoració positiva del procés. Per a l'equip de mediació, ha tingut vital importància l'anàlisi de la capacitat de les parts, perquè una d'elles pateix una malaltia i es considera que això impedeix que participi plenament en el procés de mediació. Tot i això, aquesta persona és present a les sessions amb un familiar implicat que parla en nom seu.

Una altra de les tasques va ser aconseguir l'equilibri de les parts, fonamentalment perquè els sol·licitants eren molt nombrosos.

En la sessió conjunta multipart ha tingut molta transcendència el repartiment del temps, tant entre les parts implicades com el que s'ha cedit a l'advocat i administrador de finques.

Fitxa tècnica

1. Nom del servei i municipi

Centre de Mediació Municipal. Viladecans.

2. Tipologia del conflicte

Veïnal.

3. Antecedents

3.1. Derivació/Antecedents

Data/dates dels fets

Durant uns dos anys abans de la demanda d'intervenció (setembre del 2006).

Antecedents

Es tracta d'un conflicte entre veïns que té lloc entre els propietaris d'una comunitat de places d'aparcament i el seu president, el Sr. Andreu.

Data i font de derivació

El dia 26 de setembre de 2006 els veïns afectats visiten, per iniciativa pròpia, el Centre de Mediació Municipal de Viladecans demanant la intervenció de les professionals.

Alguns ja han recorregut a la mediació en altres casos i per això coneixen el Servei.

Data d'inici

El dia 26 de setembre es porta a terme la reunió inicial amb la primera part.

3.2. Actuacions prèvies a la mediació

Procediment de localització i identificació de les parts

Els veïns que fan la demanda del servei faciliten les dades de tots els implicats.

4. Procés de mediació

Entrevistes individuals

Es porten a terme cinc reunions individuals.

26/09/06. Hi assisteixen 15 dels 28 veïns implicats en el conflicte, que expliquen la seva visió. Expressen el seu malestar perquè no hi ha comunicació entre ells i el president de la comunitat de propietaris.

10/10/06. Hi assisteixen el Sr. Andreu i un nebot seu. Expliquen la seva vivència del conflicte.

24/10/06. Hi participen els 28 implicats.

07/11/06. Es prepara la reunió conjunta amb el Sr. Andreu i el seu nebot. Es mostren col·laboradors i disposats a participar en una sessió conjunta de forma constructiva.

21/11/06. Es prepara la reunió conjunta amb els veïns afectats. S'indica quines seran les normes de participació i s'exploren possibles solucions que es plantegen com a resolució del conflicte.

Sessió/ns conjunta/es

12/12/06. Hi assisteixen els 28 propietaris dels aparcaments, el Sr. Andreu i el seu nebot. També hi assisteix un advocat i administrador de finques, convidat pels implicats.

La intervenció de l'administrador aclareix els dubtes sobre les decisions que han de prendre en la sessió. Es fan les propostes de solució, amb les quals arriben a un acord, que les parts decideixen plasmar per escrit.

5. Resultats i avaluació

5.1. Resolució/Resultats/Acords

L'acord consisteix fonamentalment a fer un canvi de president i posar al dia el pagament de les quotes pendents.

5.2. Data de tancament

12/12/06. Durada: 1 mes i mig.

5.3. Valoració del procés per part de l'equip de mediació

Es fa una valoració positiva del resultat. Per a les mediadores ha tingut vital importància l'anàlisi de la capacitat de les parts, perquè una d'elles no reuneix les condicions i ha hagut de rebre l'ajut d'un familiar.

Una altra de les tasques ha estat aconseguir l'equilibri de les parts, fonamentalment perquè els sol·licitants són molt nombrosos.

En la sessió conjunta multipart, ha tingut molta transcendència el repartiment del temps, tant entre les parts implicades com el que s'ha cedit a l'advocat i administrador de finques.

Conclusions

De la descripció d'aquests 15 casos portats per diferents serveis de mediació ciutadana, podem concloure afirmant la utilitat de la mediació com a eina per a la resolució de conflictes i com a metodologia vàlida per a la finalitat que es proposa: la millora de la convivència quotidiana.

Algun dels avantatges que té en relació amb altres sistemes de resolució de conflictes són:

- Responsabilitza les persones implicades. Les persones que participen en un procés de mediació s'impliquen en la cerca de solucions per als problemes que els afecten. D'aquesta manera, es potencia la seva autonomia amb l'ajuda de l'equip de mediació.
- El procés de mediació aporta estratègies i habilitats per poder afrontar futurs conflictes de manera més positiva.
- Els acords a què s'arriba s'han consensuat entre les parts, no són imposats, i per tant:

  1. Es basen a escoltar les necessitats i possibilitats de cada part.
  2. Satisfan totes dues parts perquè el procés és cooperatiu i no entre adversaris.

- Afavoreix la convivència, ja que durant el procés una part important és el reconeixement de l'altre, l'acceptació de la diferència i la legitimació dels diferents interessos particulars. Amb aquests components, la relació entre les persones millora.
- Esdevé un recurs municipal útil, que la població veu eficient per resoldre els seus propis conflictes. És proper al ciutadà. Les persones se senten escoltades i ateses personalitzadament.
- És ràpid, gratuït i universal, a diferència d'altres vies de solucionar conflictes.
- Planteja noves possibilitats per abordar conflictes en l'àmbit municipal amb metodologies participatives.
- Difon la cultura de pau i la gestió alternativa de conflictes entre la ciutadania, sobretot per part d'aquells serveis de mediació que fan treball preventiu.

La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que treballa conjuntament amb els ajuntaments per impulsar el progrés i el benestar de la ciutadania.

La col·lecció **Documents de Treball** facilita als agents del món local documentació actualitzada per contribuir a millorar la gestió de les polítiques públiques locals.

Com més va més, la mediació ciutadana és un sistema positiu de resolució de conflictes d'allò més útil per als ens locals. L'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, mitjançant el Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania, duu a terme un programa de suport als ajuntaments destinat a desenvolupar serveis municipals de mediació ciutadana. Aquest llibre és fruit de l'experiència d'aquests serveis. A partir de quinze casos reals, volem mostrar el funcionament d'un servei de mediació ciutadana i oferir una eina de caràcter eminentment pràctic als ens locals.

Diputació de Barcelona
Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania
Travessera de les Corts, 131-159
Recinte Maternitat. Pavelló Mestral, 4t
08028 Barcelona
Tel. 934 022 713 • Fax 934 022 714
s.politiquesdc@diba.cat
www.diba.cat/diversitat

ISBN 978-84-9803-232-1