



MEMÒRIA 2007:

“SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL MONTSIÀ”

(del seu inici dia 1 de març fins al 31 de desembre)

Tècnic de Mediació: Caterina Cortés
Correu electrònic: ccortes@montsia.cat
Telèfon: 977 705 418



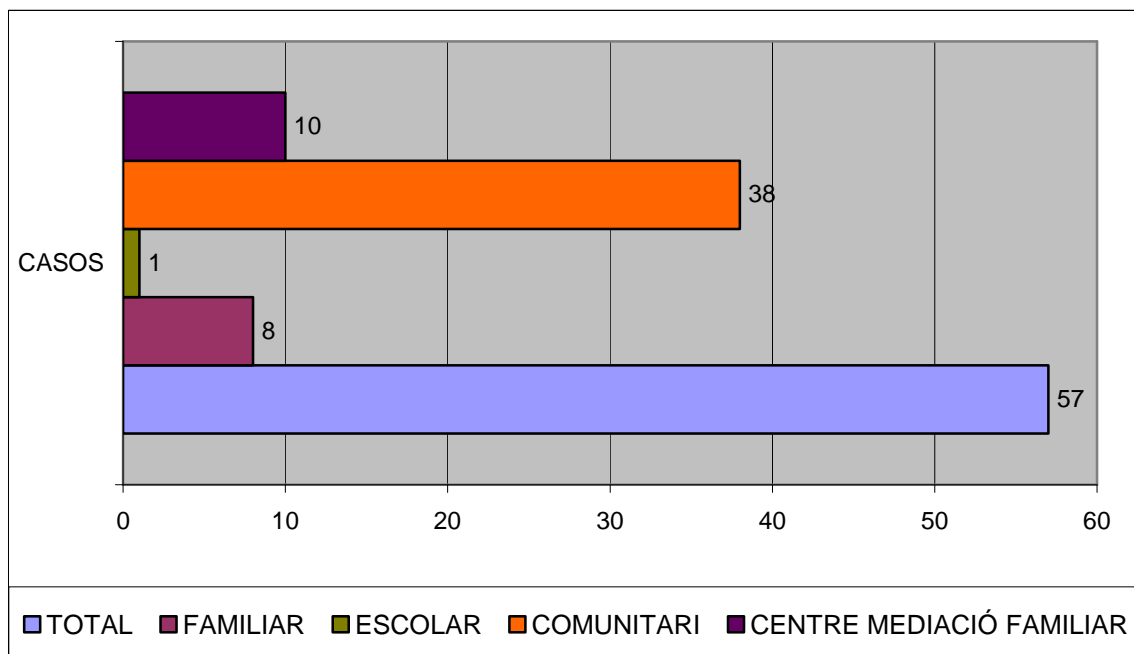
ÍNDEX:

1.- NOMBRE DE CASOS ATESOS.....	pàg. 3
Situació dels casos del 2007.....	pàg. 4
2.- POBLACIONS D'ON S'HAN ATÈS ELS CASOS.....	pàg. 5
Evolució de la demanda.....	pàg. 8
3.- TEMÀTICA DELS CASOS ABORDATS.....	pàg. 10
4.- PROCEDÈNCIA DELS CASOS.....	pàg. 12
5.- TANCAMENT DELS CASOS.....	pàg. 14
Temps que es tarda en abordar un cas.....	pàg. 17
6.- ON ATENEM ELS CASOS?.....	pàg. 18
7.- ALTRES.....	pàg. 20
8.- CONCLUSIONS.....	pàg. 23



1.- NOMBRE DE CASOS ATESOS

Des de l'inici del servei de Mediació Comunitària del Consell Comarcal del Montsià el dia 1 de març del 2007 fins al 31 de desembre del mateix any (un període de deu mesos), s'han atès un total de **57 casos** dels quals 38 eren d'àmbit comunitari, 18 de familiar i 1 d'escolar.



Distingim aquests àmbits atès que, des del servei abordem tots els conflictes que sorgeixen de la comunitat ara bé, aquells que fan referència als conflictes que apareixen entre els membres d'una família, atenem tots aquells que no pertanyen a controvèrsies sorgides de situacions de separació i/o divorci.

Per aquests últims casos són els Centres de Mediació Familiar de Catalunya (Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya) els que es fan càrrec de les mediacions. Des del servei de mediació del Consell Comarcal del Montsià però, ens coordinem amb els Serveis Territorials de Justícia de les Terres de l'Ebre per realitzar de forma conjunta totes aquelles tasques



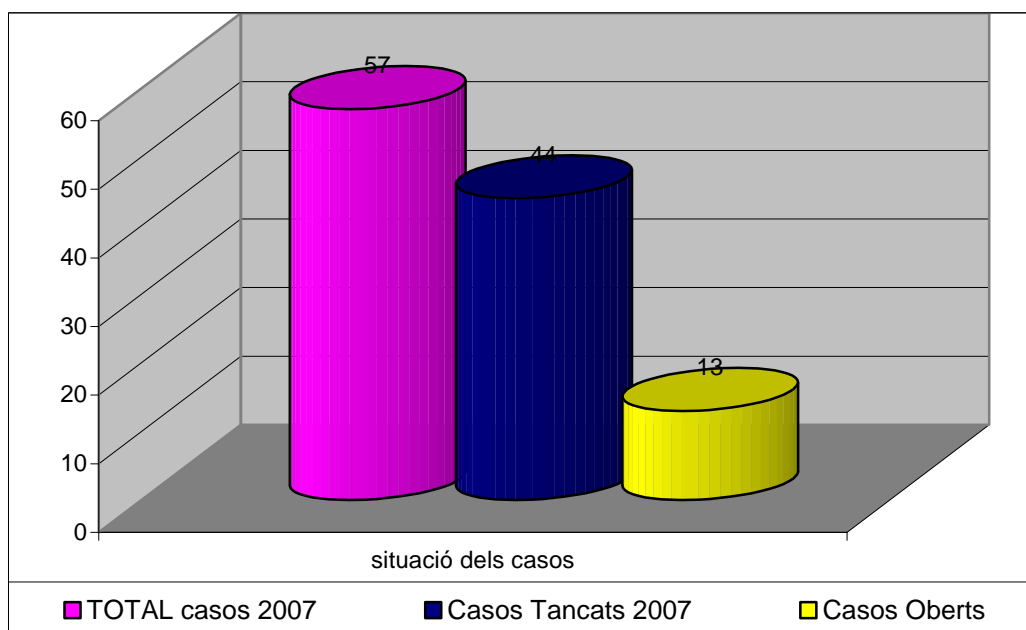
necessàries per realitzar les mediacions familiars. Nosaltres som els encarregats de realitzar tasques d'informació i derivació a totes aquelles persones/parelles,... que estan interessades en la mediació familiar i resideixen a la comarca del Montsià.

Així doncs dels 18 casos familiars anomenats anteriorment en 10 d'aquests, s'han realitzat tasques d'informació i derivació al Centre de Mediació Familiar. Els 8 restants han estat atesos plenament al servei de mediació comunitària del Consell Comarcal del Montsià donat que les seves característiques eren excloents a les del Centre de Mediació Familiar de Catalunya.

Així doncs, podem afirmar que amb els casos que s'ha treballat per realitzar mediacions al servei de mediació comunitària del Consell Comarcal del Montsià han estat en 47 casos. Amb la resta s'ha intervingut amb la realització de tasques relacionades amb la informació i derivació.

Situació dels casos del 2007

La següent gràfica ens mostra l'estat dels casos. Del total dels casos atesos, 57, hem pogut tancar abans de finalitzar l'any 44 casos quedant pendents 13 dels casos atesos. Les causes d'aquest fet son diverses (casos arribats a final d'any, temes que necessiten major inversió de temps,...)





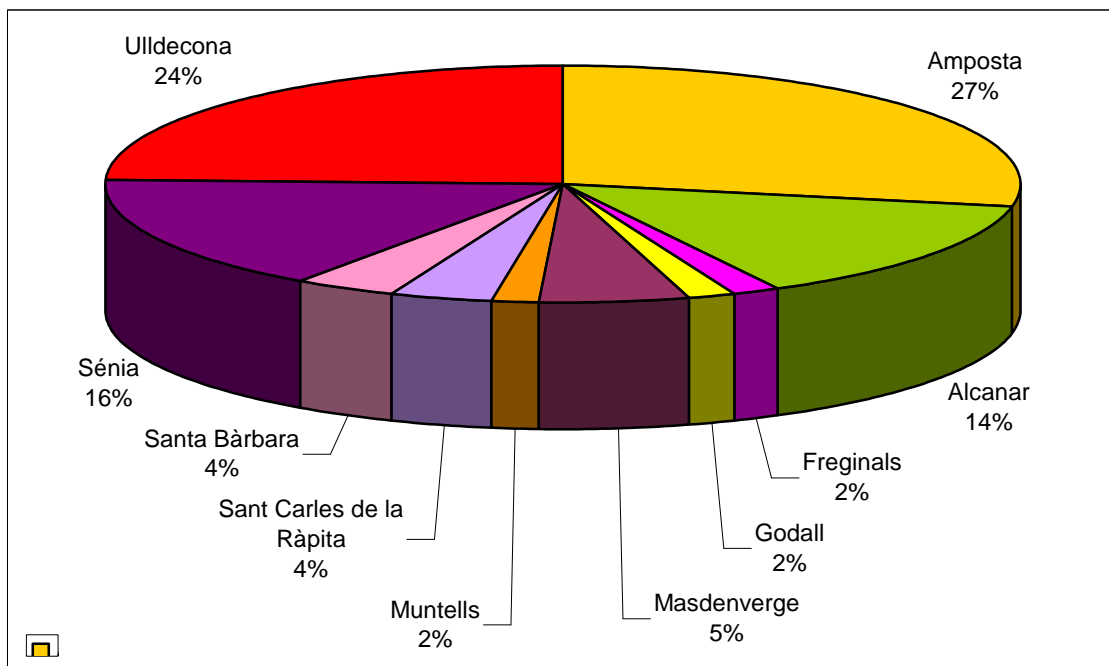
2.- POBLACIONS D'ON S'HAN ATÈS ELS CASOS

Pel que fa a la procedència de les demandes, hem de realçar aquí que hi ha llocs on els agents derivadors estan realitzant una molt bona feina. La prova esta quant observem el volum de casos atesos en cada població en concret. Si que es veritat que el nombre de casos esta relacionat amb altres variables com poden ser el volum de població, manca de difusió,... Per aquest motiu s'està treballant per incrementar la informació del servei que la població i tècnics tenen del servei: les seves funcions, avantatges,... amb l'objectiu que:

- Ens arribin casos de pobles on no hem rebut cap demanda
- Continuem rebent demandes dels llocs on ja coneixen el servei
- Augmentin el nombre de sol·licituds de mediació

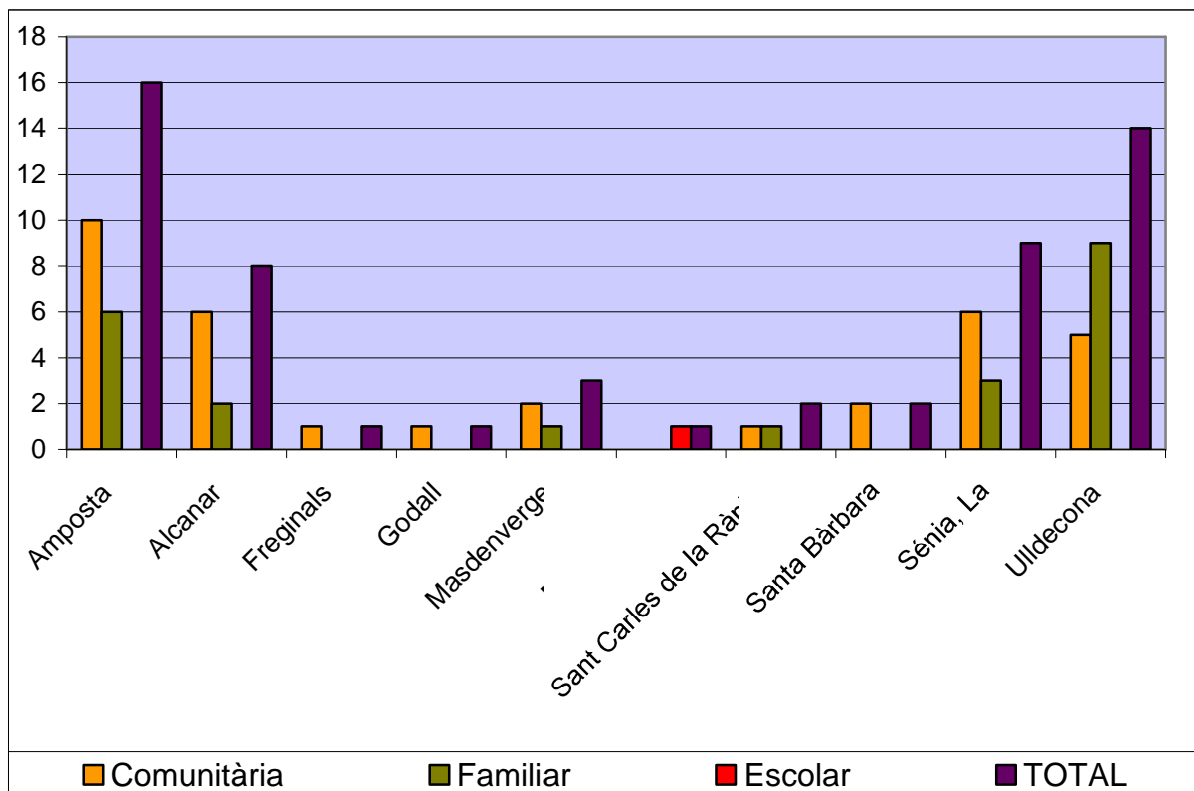
Els pobles amb major nombre de casos atesos son: Ampostà amb 16 casos, Ulldescona amb 14 seguit de la Sénia amb 9 i Alcanar 8. Amb menys nombre de casos esta, Masdenverge amb 3 i, Santa Bàrbara, Sant Carles de la Ràpita amb 2 i Freginals, Godall, Muntells amb 1.

Aquest gràfic il·lustra el total de casos atesos pel servei als diferents pobles de la comarca:





El següent gràfic està desglossat per àmbits d'intervenció (Comunitari, Familiar i Escolar) per tal d'observar a primer cop d'ull, el tipus d'intervencions que s'han portat a terme en els diferents pobles de la comarca.



Podem observar que a la majoria de pobles on hem realitzat intervencions de mediació a estat per temes comunitaris. El poble que es desmarca amb un major nombre d'intervencions a nivell comunitari és Amposta, seguit d'Alcanar, la Sénia i Ulldescona.

L'explicació d'aquest fet es que, a alguna d'aquestes poblacions com, Amposta i Ulldescona existeix ja un servei on s'atén al ciutadà per problemes, conflictes,... que sorgeixen entre l'àmbit privat i el públic (administracions), la població ja es coneixedora de l'existència d'un servei, la funció del qual, es atendre aquest tipus de demandes. Com la majoria de vegades la gent no té ben definides les competències d'un servei acudeix a aquest. La bona entesa entre serveis i per tant la bona coordinació han estat factors importants a l'hora de fer arribar casos al servei de mediació.



Cal tenir present que un dels fets que influeix a l'hora de rebre casos es disposar d'estructures o serveis pròxims al ciutadà. El fet que el síndic de greuges i altres òrgans com jutges de Pau,... hagin entès el que la mediació pot oferir als ciutadans sumat a la bona coordinació que existeix, es el que explica aquest major nombre de casos a les diferents poblacions anomenades anteriorment.

Amposta com a capital de la comarca i com a nucli més gran de població ocupa el primer lloc en quant a casos atesos en l'àmbit comunitari. Tot i això, hi ha una part de la feina que la realitza la policia local com a policia de proximitat (policia comunitària). Amb el cos de policia s'ha realitzat algun tipus d'intervenció de forma coordinada i conjunta ara bé, molts dels casos que podrien ser mediables des del nostre servei son atesos en un primer moment per aquests policies que acaben realitzant finalment mediacions perquè els veïns solucionin el conflicte. Aquest fet té una explicació evident. Tradicionalment la solució passava per una veu autoritària que decidia o ordenava el que un havia de fer i qui tenia ho no raó. Però aquesta solució no acabava sent, la majoria de vegades, vàlida per a les diferents parts i el conflicte tornava a ressorgir (solució pedaç). Ara bé, aquesta forma de resoldre les situacions perdura en la nostra societat. La gent truca a la policia per qualsevol problema que té amb el veí, posa denúncies,... amb l'objectiu que sigui un tercer el que digui, decideixi sobre la situació. La policia esta aplicant noves tècniques de resolució de conflictes per tal que, els ciutadans es responsabilitzin de les seves pròpies situacions, accions i problemàtiques. Amb aquesta explicació és vol remarcar que Amposta la policia es la primera que rep moltes vegades la demanda per part d'un ciutadà, sap aplicar eines resolutives per tal que el mateix ciutadà sigui partícip de la seva solució resultant de tot aquest entrellat, un nombre de casos mediables que son solucionats, abordats per aquests agents.

Que Amposta sigui la població on s'han atès un major nombre de casos pot anar relacionat a banda del nombre d'habitants, amb la ubicació del servei al

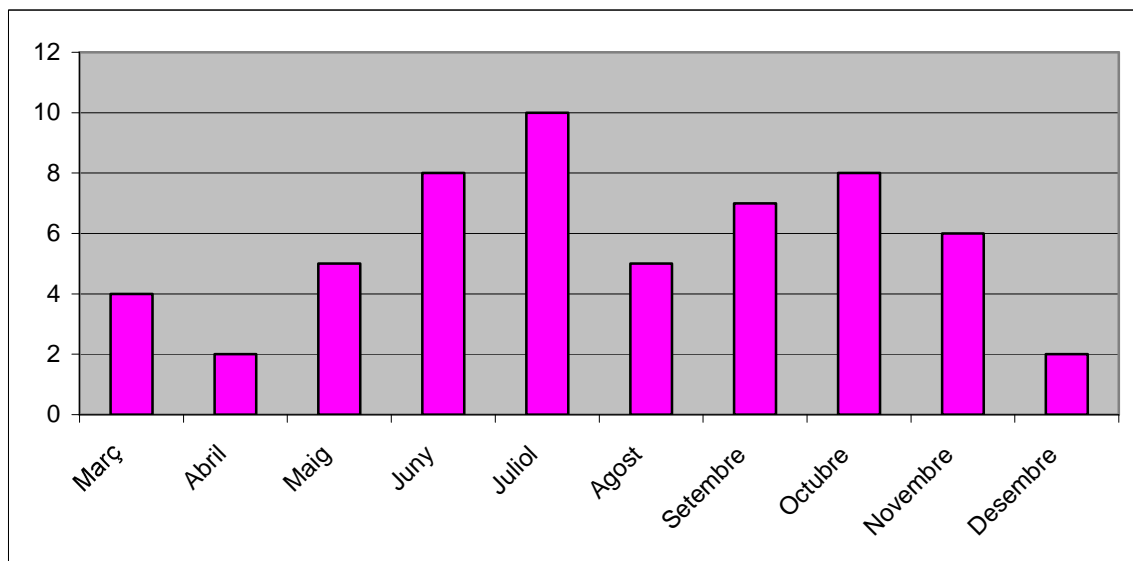


Consell Comarcal del Montsià, que es troba en la mateixa ciutat. Per tant, la facilitat d'accedir-hi i la proximitat és major que a la resta de poblacions.

A Alcanar i la Sénia s'han atès un menor nombre de casos tot i que, els agents derivadors estan realitzant una bona tasca. A més a més, aquests es troben ubicats al mateix Ajuntament fet que facilita el contacte directe amb el ciutadà i la seva situació resultant de tot aquest entrellat, la visualització i utilització del servei de mediació per part de la població.

A la resta de pobles hem de continuar realitzant difusió i informació del servei per tal que sorgeixin demandes o el nombre de casos augmentin.

Evolució de la demanda



L'anterior gràfic ens mostra l'entrada de casos al llarg dels diferents mesos. L'Increment es desigual. Aquest fet el tindrem en compte per prevenir futures intervencions i per estar preparats per abordar els casos mes abituals que en cada temporada se'ns poden anar presentant. El mes de juliol destaca com el major receptor de demandes. El fet es que a l'estiu augmenta la vida al carrer (terrasses, sorolls,...), incrementa en algunes poblacions el nombre d'habitants, s'obren finestres,... Aquests fets provoquen que a mes a mes de les demandes habituals que hi ha al llarg de l'any hi hagin temes nous que incrementin el nombre de casos.

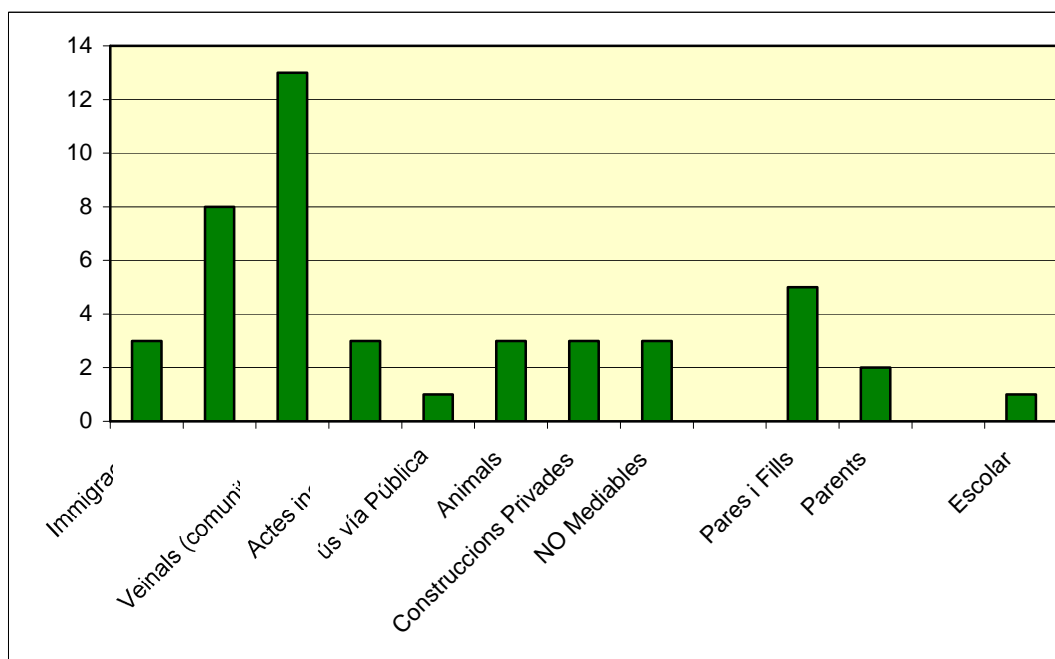


Hem de destacar els èpoques en que disminueixen les demandes en la majoria de casos, solen ser mesos en els que molts dels usuaris així com el personal dels ajuntaments, agents derivadors,... estan de vacances i per tant, hi ha casos que ens entren mes tard perquè la detecció i/o la demanda es produeix mes tard.



3.- TEMÀTICA DELS CASOS ABORDATS

En aquest apartat mostrem quin tipus de temàtiques abordem amb més freqüència al servei. Aquest gràfic ens permet fer un anàlisi dels conflictes més habituals. Podem observar quins son els problemes més tractats per perfeccionar així, l'adequació de les intervencions que es porten a terme des dels servei.



Podem observar que la temàtica que predomina es la referent a la convivència entre veïns. Aquests normalment estan situats al costat de la casa del sol·licitant, vivint a l'escala, al carrer,... Hi ha casos que venen de lluny (de fa molts anys) i normalment hi ha poca cosa a fer donat que la relació esta molt malmesa. Tot i això, anant per altres vies, no obtindrien cap resposta donat que son temes privats que s'han de resoldre parlant i per tant, on la mediació té un paper molt important a desenvolupar sempre i quant les parts implicades estiguin disposades a col·laborar. Encara costa realitza aquest canvi de mentalitat. La dificultat es troba en entendre quines avantatges es poden obtenir amb el servei que se'ls ofereix ja que, molts cops els usuaris rebutgen la possibilitat de seure a parlar amb la persona amb la qual comparteixen aquesta situació conflictiva.



Les característiques i peculiaritats del territori són les que donen un segon lloc als conflictes de temàtica agrària. La majoria d'aquests casos fan referència a l'ús de camins veïnals, fites,...

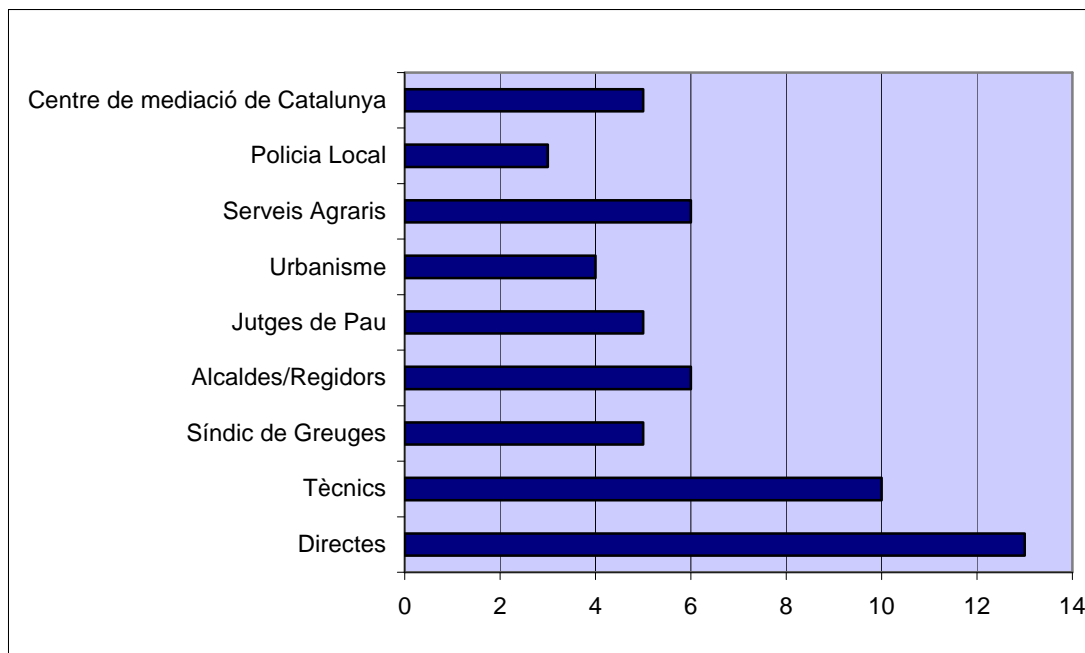
Altres casos ja amb menys nombre, són els referents a obres (paret mitgera, destrosses de l'habitatge,...), actes incívics (mal ús de la via pública, destrosses, brossa, ...), animals, i per últim aquells casos que fan referència a la convivència amb nou vinguts. Tot i que, encara no són molts casos els que entren amb aquestes característiques si que cal anomenar aquí que moltes vegades les demandes ens arriben per un tema concret però en realitat hi ha un factor que influeix i que és troba darrera del gran problema, ens referim aquí al rebuig a l'immigrant o nou vingut. Es a dir, un problema de convivència entre veïns pot tenir al darrera un sentiment de rebuig,... una situació s'agreuja, pren més pes donat que l'altre a més a més de provocar aquella situació problemàtica, es de fora,... no només ens referim a nou vinguts d'altres països sinó amb gent d'altres indrets de Catalunya, d'Espanya,... Fins ara aquests tipus de moviments migratoris només existien a les grans ciutats però avui dia la mobilitat de les persones es dona arreu del territori. És ara quan hem de treballar perquè aquestes diferències no es converteixin en conflicte vers al contrari, hem de realitzar accions que facilitin la convivència per tal que la diversitat enriqueixi a uns i altres. La mediació és una eina a través de la qual, s'intenta que les parts entenguin: les necessitat d'uns i altres, la percepció de la situació ja sigui des de la perspectiva cultural, personal,...

La mediació s'ha d'entendre com una eina integradora i educadora ja que, potencia l'entesa, la comprensió, la convivència amb l'altre per tal de, millorar la qualitat de vida de tota la població de la comarca del Montsià, tant si és l'arrelada al territori com la nou vinguda.



4.- PROCEDÈNCIA DELS CASOS

Tot seguit exposarem com ens arriben al servei els diferents casos:



Com es pot observar, el major nombre de sol·licituds ens han arribat directament al servei ja sigui perquè els usuaris s'han posat en contacte a través del telèfon o bé perquè els interessats en iniciar un procés de mediació han vingut personalment al servei (els que han vingut directament al servei son majoritàriament població d'Amposta)

La importància de la derivació que realitzen els tècnics és veu il·lustrada amb el gràfic. Aquests son majoritàriament treballadors i educadors socials. La ubicació del servei a l'Àrea d'atenció a les persones és el fet que facilita la implicació i el contacte directe entre els diferents professionals que la integren.

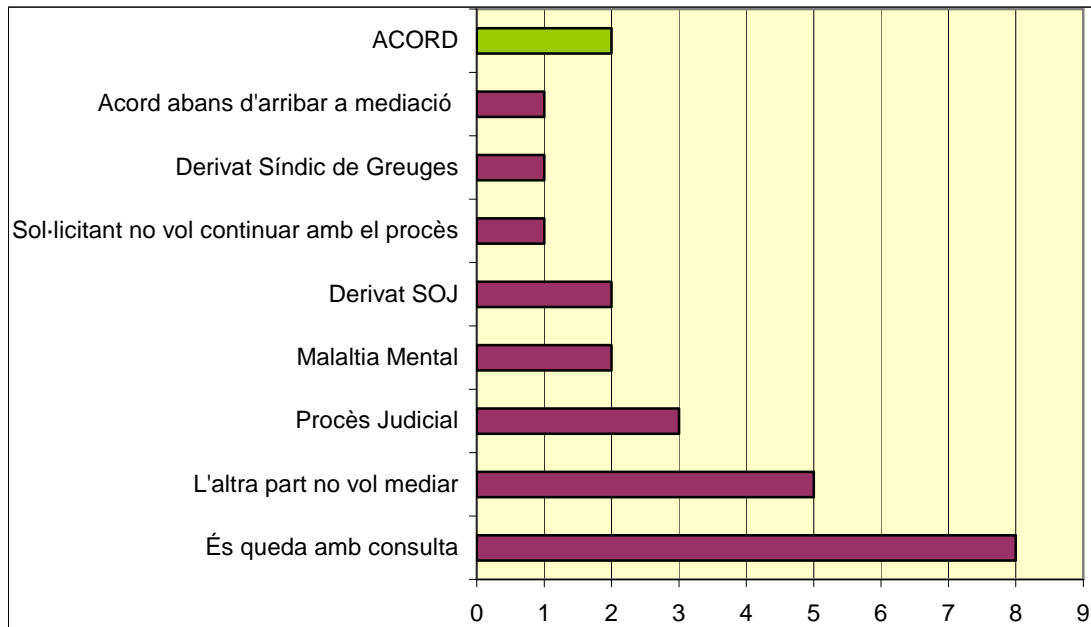
Tot seguit és pot observar com aquells serveis, personal, departaments,... ubicats en el propi Ajuntament, on el ciutadà acudeix a realitzar la seva demanda, és d'on ens arriben si sumem les seves derivacions, el major nombre de demandes (síndic de greuges, jutge de pau, urbanisme, serveis agraris, regidors,...)



Per aquest motiu es molt important la coordinació amb aquest tipus de derivadors ja que, això suposa avantatges en gran part per al ciutadà i de retruc per a les administracions locals. Amb aquesta afirmació volem dir que, prèviament hem donat una informació aquests agents perquè siguin capaços de valora si el cas es mediable. En el cas de ser-ho, es posen en contacte amb el servei. El ciutadà veu com tot i no ser directament atès en aquell precís instant, la demanda que realitza es derivada en un servei on té la possibilitat de resoldre la situació que planteja amb pocs dies, de forma gratuïta i sense moure's del poble.



5.- TANCAMENT DELS CASOS



El nombre de casos que no han acabat amb resolució del conflicte encara es molt elevat. Tot i això hem de tenir present que el servei esta en el seu inici i per tant, encara és confonen els objectius del servei, les funcions reals d'aquest, els límits d'intervenció...

El tancament de la majoria de casos ha estat perquè aquests s'han quedat merament com a consultes. Una de les causes que provoca aquest fet es que la mediació es caracteritza per ser un procés a través del qual un tercer neutral ajuda a les persones a gestionar una situació conflictiva per tant, aquest no pot assessora en cap moment sobre el tema que s'està tractant ara bé, si que pot recomanar a les parts que s'assessorin sobre la situació que volen tractar a través de la mediació i així ser conscients del que poden acordar o no amb l'altra part.

Com podem observar la majoria de vegades els usuaris realitzen les consultes pertinents i van o bé, a parlar amb l'altra part o, veuen que el que volien aconseguir no poden exigir-ho perquè no tenen la raó, el dret,... per tant, acaben gestionant per si sols la situació o abandonant el procés ja que, no poden exigir o demostrar el que demanen.



* (El mediador no assessora però ha de ser coneixedor de tot allò que fa referència al tema a tractar, a la situació,... per saber si s'està arribant a un acord legal...).

*Tot i que, aquests casos es quedin en una consulta no significa quelcom negatiu donat que, l'usuari que realitza una demanda d'un tema privat a l'administració (com tradicionalment s'ha fet), veu que s'ha de responsabilitzar de la situació que esta vivint i que en les seves mans esta moltes vegades la solució d'aquesta.

Una vegada rebuda la sol·licitud es valorarà la mediabilitat del cas es a dir, analitzar les característiques d'aquest per veure si permeten que la mediació tiri ho no endavant. En un principi sabem que no son mediables tots aquells casos on:

- Una de les parts pateixi malaltia mental, drogoaddicció de qualsevol tipus,... es a dir, en tots aquells casos en els quals una de les persones no estigui en plenes facultats mentals, en plena consciència per decidir assumptes que afecten a la seva persona o altres i sobre els quals ha d'assumir un compromís.
- En els casos en que existeixi violència ho es vulgui discutir alguna falta i/o delicte. Com també en aquelles situacions en les que hagi començat ja, un procés judicial.

* Hem de tenir en compte però que, a vegades hi ha alguna situació que tot i l'existència d'aquestes característiques que, en un principi vedarien la mediació (donat que no es compliria el requisit d'igualtat entre d'altres), podria de manera excepcional tractar-se en el nostre servei (exemple: el cas de violència hagi sigut un fet aïllat, que existeixi un alcoholisme/drogoaddicció puntual, que la malaltia mental estigui controlada,...). Per aquest motiu es bo que durant tot el procés de mediació



és valorin tots els punts que hi han sobre la taula i decidir seguir o no amb la mediació.

Per aquest motiu hi ha diferents casos que no han tirat endavant, donades les característiques de les parts o de l'estat de la situació. Com podem observar a la gràfica, hi ha casos que per raons de salut mental, perquè el tema que es vol tractar en mediació esta immers en un procés judicial, ... la mediació ja no s'inicia com a tal o al detectar aquestes peculiaritats es trenca el procés (en el cas que fos necessari, es derivaria el cas a centre de salut mental, al Servei d'Atenció a la Víctima del Delicte, Servei d'Atenció i Informació a la Dona, Servei d'Orientació Jurídica,...).

Altres motius pels quals es trenca el procés és perquè la segona part no esta disposada a seure amb l'altra persona per parlar de la situació. Tot i això, se'ls informa de les condicions, característiques, principis,... del procés i servei de mediació. Els oferim la possibilitat de posar-se amb contacte amb nosaltres si canvien de criteri i els deixem les portes del servei obertes, en el cas que necessitin l'ajuda del nostre servei. Hem de tenir present que la mediació encara es un mètode de resolució de conflictes novados, aquest fet suposa, un canvi a l'hora de resoldre un conflicte (canvi de pensament).

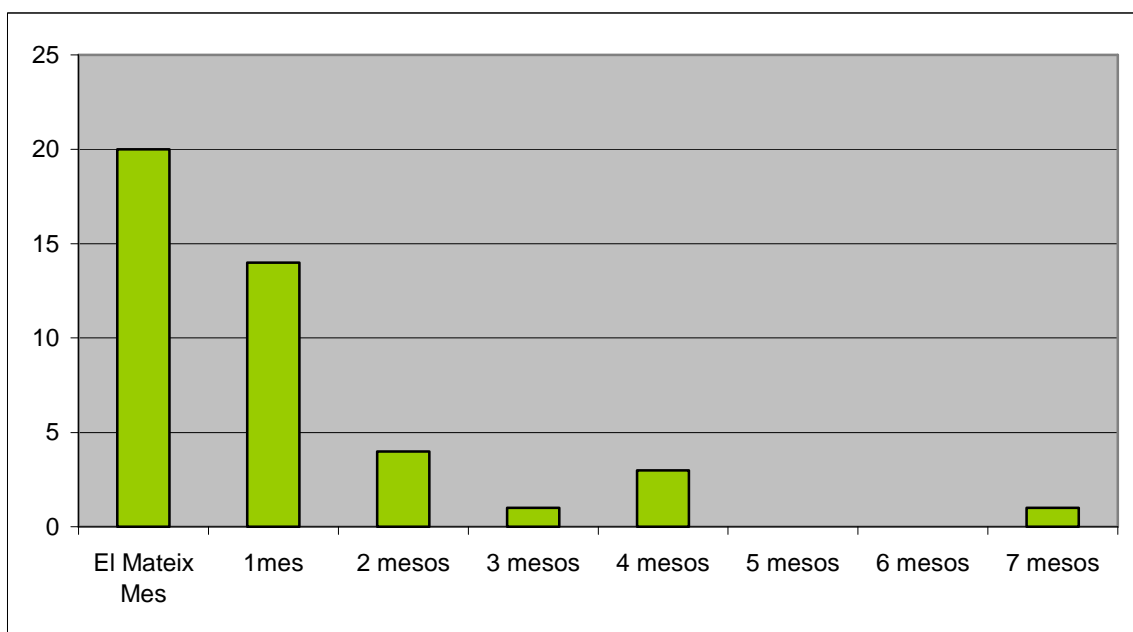
Tot i això, les intervencions que hem realitzat han servit per difondre el servei de mediació per tant, les nostres accions no han estat en va. Ja hem començat a difondre que hi ha altres maneres i un nou servei per als habitants de la comarca del Montsià que actua perquè parts enfrontades per una situació conflictiva puguin arribar a un acord o posar una solució a les diferències.

Per últim comentar aquí que hi ha usuaris que ens arriben amb una demanda que implica a una administració pública. Nosaltres amb l'administració dels diferents pobles que integren la comarca no mediem donat que, treballem en part per aquesta. La mediació es neutral, al dependre de les diferents administracions locals l'usuari que realitza la demanda en algun moment de



la mediació podria pensar que ens posicionem a favor d'aquestes provocant així, que l'individu perdi la confiança amb el procés. Sense confiança la mediació no té sentit donat que el subjecte no col·laborarà plenament amb la recerca d'una solució, acord, alternativa,...

Temps que es tarda en abordar un cas:

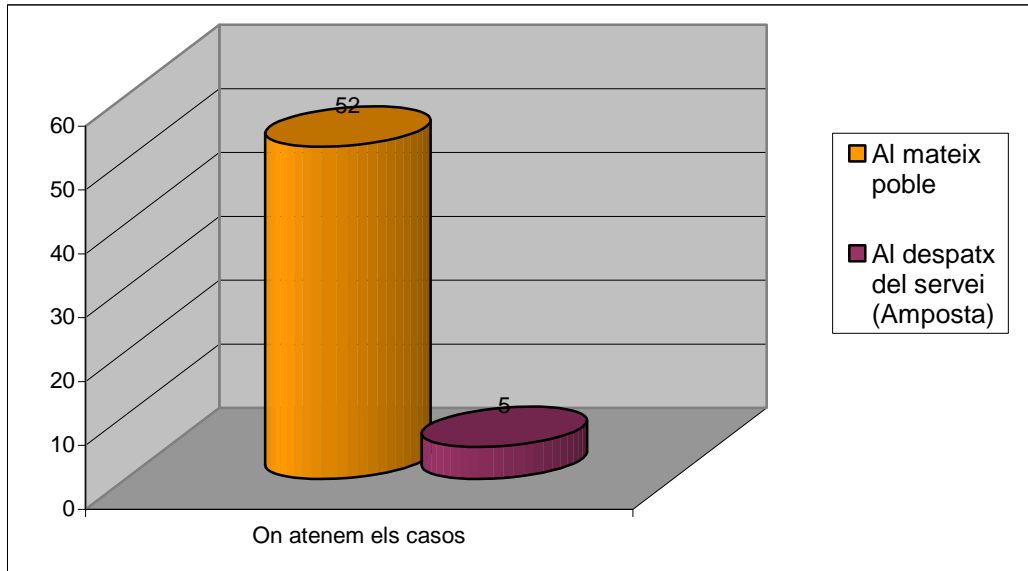


Com s'ha anomenat anteriorment, encara hi ha molts casos que es queden com a consulta per tant, son tancats tant prompte la mediadora ha realitzat les comprovacions adequades per dictaminar la mediabilitat de cada cas en concret.

La mediació es caracteritza per ser un procés on la inversió de temps es mínima característica que, a diferència d'altres processos de resolució de conflictes en els quals la inversió de temps d'espera per resoldre la controvèrsia és molt més elevat degut al seu procediment.



6.- ON ATENEM ELS CASOS?



Aquí hem de matisar diferents qüestions:

- El servei es itinerant i per tant, tot i que hi ha casos on els usuaris han realitzat la demanda directament al despatx, el cas **s'ha acabat portant a terme a la seva població** (així doncs, podríem dir que el 100% de conflictes son atesos allí on es produeixen). El motiu de realitzar la demanda a Amposta bé donada per les següents circumstàncies:
 - o Des de l'Ajuntament se'ls informa de l'existència del servei al Consell Comarcal i els usuaris s'hi desplacen.
 - o Els usuaris tenen el lloc de treball a Amposta i aprofiten estones lliures per passar pel despatx i plantejar la situació.
 - o Aprofiten el fet de desplaçar-se a Amposta per altres qüestions i passar-se pel servei a realitzar la sol·licitud pertinent.
- En el cas d'Amposta no només atenem les demandes al Consell Comarcal sinó que per facilitar l'accés dels usuaris al servei i fer-lo més proper a aquest ens desplaçem fins l'ajuntament, serveis socials,...



* El servei s'adapta a les necessitats dels usuaris, en quant a desplaçament. Hi ha vegades que les parts implicades no son de la mateixa població. En aquest cas les entrevistes individuals es realitzen en els diferents pobles als que pertanyen les parts. A l'hora de realitzar l'entrevista conjunta (en la que es troben les diferents parts implicades), intentem acordar a quina població els aniria millor quedar.



7.- ALTRES:

Tot el descrit fins ara son accions (resolutives) que es realitzen quan el servei esta en ple funcionament. Ara bé, hem de tenir en compte que encara hem de treballar amb la difusió del servei i les avantatges dels mètodes i instruments de resolució de conflictes que s'utilitzen en aquest per tal de gestionar la situació conflictiva en la que es poden trobar els diferents habitants de la comarca del Montsià.

Entre la multitud de tasques que s'han realitzat des del servei destacarem:

- Disseny d'instruments de difusió (díptics, pàgina web, articles per a les revistes locals,...)

- Informació i difusió a:
 - o Ajuntaments de la comarca (en molts encara queda pendent realitzar una segona volta donat que alguns dels Ajuntaments de la comarca han patit canvis després de les eleccions municipal)
 - o Treballadors i educadors socials dels EBASP
 - o Policia Local
 - o Tècnics dels plans de desenvolupament comunitari
 - o Tècnics de Plans d'entorn
 - o Centres Oberts
 - o Centres Mèdics
 - o Síndics de Greuges i/o Defensor del ciutadà
 - o Tècnics d'Immigració
 - o SIAD
 - o Centre de Salut Mental Pere Mata
 - o Delegació Territorial de Justícia de les Terres de l'Ebre
 - o Jutges de Pau



- L'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte
 - Serveis Territorials de Joventut
 - Tècnics de Joventut
 - Agents d'acollida (de diferents Ajuntaments de la comarca)
 - Borsa Jove d'Habitatge (Amposta)
 - Professionals de la comunicació
 - ...
- Xerrades informatives:
- Comissió de l'àrea d'atenció a les persones del consell comarcal
 - Associacions de Dones
 - Directors d'escoles i instituts
 - Associacions de veïns d'Amposta
 - Presentació del servei de mediació comunitària dirigida a la població d'Uldecona.

La realització d'aquestes accions prèvies als casos atesos son primordials pel bon funcionament del servei i per la seva continuïtat. Per aquest fet la informació s'ha de realitzar sempre.

- Activitats educatives: Treballar en la cultura de la pau és a dir, transmetre valors, pautes de comportament, vies de resolució de conflicte,... que permetin a l'alumne conviure amb l'altre.
- Tot i que s'han realitzat actuacions per tal d'implicar als centres escolars (instituts, escoles, centres oberts,...), la demanda per part d'aquests encara no es nombrosa. Tot i això, hi ha centres que ja han sol·licitat un treball conjunt i s'està treballant de forma coordinada per aplicar tallers, activitats,... d'aquestes característiques.
- Centre Obert l'Oliveta: Junts amb les educadores socials del centre hem realitzat un seguit de programacions referents al



treball d'habilitats socials que aplicarem durant el pròxim mes de Gener del 2008 al mateix centre.

- Escola Freginals
- Escola Sant Carles de la Ràpita
- És va firmar un conveni de pràctiques amb l'Escola Universitària de Treball Social i Educació Social de la Pere Tarrés (Universitat Ramon Llull) de Barcelona per tal que, un alumne de segon curs del màster de "Mediació i Resolució de Conflictos" realitzi les pràctiques al nostre servei durant el mes de juliol.
- Com a servei de Mediació Comunitària hem estat presents en diferents Jornades que tractaven el tema de la mediació per tal de donar a conèixer tant les característiques com la necessitat de l'existència d'un servei d'aquestes característiques: (En les dues jornades hem participat com a ponents a les "taules rodones")
 - Jornada Joventut, convivència i mediació (Palafrugell)
Taula Rodona: "L'Estat de la mediació a Catalunya"
 - Jornada Sobre Mediació Judicial a Terres de l'Ebre (Consell Comarcal del Montsià)
Taula Rodona: "Els diferents operadors jurídics i la mediació"
- Per tal de realitzar una feina acurada, la continua formació de la tècnica que porta a terme el servei, aquesta ha assistit als diferents cursos que a continuació és nomenen:
 - Participació ciutadana: coneixements i pràctiques. Habilitats per a la participació ciutadana. 2007 (Diputació de Tarragona).
 - Cercle de Xerrades. 2007 (Ajuntament Amposta)



- Jornada "Joventut, convivència i mediació". 2007 (Ajuntament de Palafrugell).
- Jornada de Mediació Comunitària i Transformació Social. 2007 (Fundació Pere Tarrés).
- Curs "Resolució de conflictes i relacions interpersonals". 2007 (Diputació de Tarragona).

8.- CONCLUSIONS:

Hem de tenir present que aquest primer any de funcionament no es pot avaluar a través de la comptabilització dels casos que s'han atès ni pel resultat final d'aquests, atès que el servei ha iniciat el seu funcionament durant aquest any i s'ha executat una primera fase de difusió amb l'objectiu de, donar a conèixer a la població tant la creació del servei com el que des d'aquest se li pot oferir.

Com ja s'ha anomenat al llarg de la memòria la mediació i els mètodes de resolució de conflictes que es poden aplicar des del servei de mediació del Consell Comarcal del Montsià suposen un canvi de mentalitat de tots els agents socials, tècnics i ciutadania en general. Durant aquest any s'ha treballat perquè aquest fet es tornes una realitat, ja que sense aquest pas previ el servei no tindria sentit.

Per tant, tot i que el nombre de casos atesos es molt important, la magnitud de les accions no només es poden mesurar amb els casos atesos sinó que, en mediació tot i que siguin dos, tres, quatre,... persones les que seuen per mediar, el procés sempre afecta a mes de dues persones, amb això es vol dir que, hi ha casos que afecten a carrers sencers, blocs de pisos, tots els membres d'una família,... per tant tots aquests son coneixedors de la mediació.

En la fase que es troba el servei doncs, podem considerar que el resultat de les accions d'aquest any han estat un èxit ja que hem arribat a un nombre



molt elevat de població. És a dir, hem atès 57 casos però les accions que s'hi han realitzat han acabat afectant tant de forma directa com indirecta a mils de persones.

A partir d'ara es quant haurem de centrar les nostres accions per augmentar el nombre d'intervencions i millorar la qualitat d'aquestes.

Aquesta es una petita mostra del que ha estat l'activitat que s'ha portat des del servei. Durant el 2007 s'han realitzat diferents accions que ens serviran de base per actuacions, projectes,... que s'aplicaran al 2008. Per tant, és seguirà treballant per oferir un servei de qualitat.