

REGLAMENT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La mediació comunitària, com a sistema de gestió de conflictes, implica el ciutadà com a membre actiu en la recerca de solucions socials i el corresponsabilitza en la resolució dels seus problemes. La mediació comunitària es diferencia d'altres institucions per la manera de resoldre conflictes.

El nou servei de mediació ha d'estar a disposició dels targarins i targarines amb l'objectiu d'ajudar-los a buscar noves solucions per a la resolució dels conflictes veïnals, personals i comunitaris, mitjançant la intervenció de persones expertes en tasques de mediació, evitant les despeses econòmiques, la pèrdua de temps i de nervis i generant un compromís cívic des de la reflexió, l'acceptació de la norma i la consideració pel que és particular i comunitari.

L'Ajuntament de Tàrraga té en consideració la importància de la prevenció de conflictes entre veïns/es dintre d'una comunitat, entre organitzacions i entitats ciutadanes en relació a temes del civisme i a la diversitat cultural existent en la ciutat, és per aquests motius que es decideix crear el Servei de Mediació Comunitària depenent de la Regidoria d'Acció Social.

El Reglament del servei està creat per l'equip de treball de l'Oficina d'Acció Social i Ciutadania. És fruit de la reflexió de persones, que degudament formades en mediació comunitària i contractades per l'Ajuntament, han elaborat aquest document el qual es presenta en sis capítols.

En el capítol I es defineixen les paraules “mediació” i “comediació” i es detallen els tipus de conflictes sobre els quals pot o no intervenir el servei. També es defineix la nova figura del mediador comunitari, la seva formació per diferenciar-la del mediador familiar, les seves funcions i obligacions.

En el capítol II es regula el funcionament del servei.

En el capítol III es determinen els possibles usuaris/es: qui pot acudir al servei i els seus drets i obligacions.

En el capítol IV es fa la descripció del procés de mediació, pas a pas, on s'expliquen les diferents situacions previstes en aquest.

En el capítol V es garanteix la confidencialitat del procés.

En el capítol VI es regula el cost del servei.

Capítol I. Disposicions generals

Article 1. Fonament legal

L'activitat pròpia del Servei de Mediació Comunitària (en endavant SEMCO), resta assumida per l'Ajuntament de Tàrraga com a servei propi d'acord amb el que disposen l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de règim local, l'article 66 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril que aprova la llei municipal i de Règim local de Catalunya, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediments Administratius Comú i la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal i resultat de l'acord del Ple municipal del 21 de març de 2011.

Article 2. *Concepte i finalitat*

1. La mediació regulada en aquest Reglament és un procediment no jurisdiccional de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la millora de la relació i la comunicació entre les persones, per tal que gestionin per elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten amb l'assistència d'una persona medidora, o dos, en el cas de comediació, que actuen de forma imparcial i neutral.

2. La comediació es caracteritza per ser una mediació a la qual hi ha dos persones que actuen en la mateixa situació simultàniament i en absoluta condició d'igualtat. Presentar a la taula de mediació dos professionals/les capacitats ofereix una visió més àmplia per mediar.

3. La mediació es pot realitzar entre més d'una part i fins a un màxim 6 persones.

4. La mediació, com a mètode de gestió pacífica de conflictes:

a) pretén evitar l'obertura de denúncies o processos judicials de caràcter contenciós, posar fi als ja iniciats o reduir-ne l'abast.

b) facilita la comunicació i la comprensió entre persones i grups de persones.

5. Amb la posta en marxa del SEMCO l'Ajuntament pretén bàsicament:

a) Augmentar els recursos de prevenció dels conflictes en el municipi;

b) Fomentar la convivència entre ciutadans/ciutadanes i fer-los/les corresponsables i participants de la gestió de les seves diferències;

c) Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té una vessant positiva;

d) Incrementar l'acceptació de la diferència de percepcions i opinions tot fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre;

e) Incrementar la participació dels ciutadans en els afers col·lectius i treballar per a la construcció social a través de la gestió i resolució d'aquests conflictes i posant les bases per a unes noves relacions i regles socials.

6. La finalitat del SEMCO és promoure el canvi del binomi "guanyador- perdedor" (que és la finalitat d'un judici), al nou binomi " guanyador- guanyador".

Article 3. *Objecte*

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació de la prestació del servei públic municipal de mediació comunitària, entès com un servei especialitzat en mediació i en la prevenció i gestió de conflictes, a través del SEMCO.

Els conflictes sobre els quals pot intervenir el SEMCO són:

a) *Mediació en conflictes veïnals:*

- Convivència entre veïns:
 - sorolls,
 - olors,
 - regar les plantes,
 - degotejos d'aigua,
 - instal·lació d'antenes sense autorització,
 - canvis de comptadors comuns a individuals,
 - deixar objectes propis a l'espai comú (bicicletes, bombones de gas, cotxets),
 - sortida de fums (barbacoa a la terrassa...),
 - no tancar les portes a l'entrar i sortir,

- no participar a les reunions de veïns,
- problemàtica d'animals dins d'espais d'ús comú o balcons,
- impagament de les quotes comunitàries (llum, ascensor, antenes parabòliques, neteja...),
- recolzament als/les professionals dels serveis d'instal·lació i manteniment en les seves activitats, quan sigui necessari el canvi/instal·lació d'elements (l'antena, ascensor, tubs d'aigua o del gas, obres),
- malentesos (dubtes per gestió de comunitat, manca d'informació),
- molèsties ocasionals per plaques solars.
- Entre comunitats de veïns o entre veïns quan no afectin la via pública (patis interiors, celoberts, etc.):
 - tirar les deixalles pels balcons i les finestres en un espai comú,
 - no respectar l'horari de llençar les escombraries,
 - sorolls (per música alta, de motos, per crits, etc.),
 - deixar coses inútils en un espai comú (mobles vells, electrodomèstics, objectes en desús, etc.),
 - embrutar un espai comú (escopir, orinar, tirar els papers fora de les papereres, enganxar cartells en espais no autoritzats, etc.),
 - no respectar el mobiliari comú (trencar, dibuixar en parets i en bancs) i altres elements (arbres),
 - no recollir els excrements dels animals de companyia,
 - roba estesa entre edificis,
 - no mantenir nets espais comuns.
- Entre propietaris i llogaters
 - impagament de les quotes de lloguer,
 - manca de cura de l'espai llogat.
- b) *Mediació en relacions personals:*
 - Problemes familiars bàsicament intergeneracionals (fill/filla i mare/pare, avis i néts, etc);
 - Entre germans/es (problemes de cuidar o mantenir els pares).
- c) *Mediació intercultural:*
 - Entre persones o grups presents en territori que pertanyien a una o varies cultures i tenen diferents codis culturals.

Gestions en les quals **no intervé** el SEMCO:

- Quan una part sigui l'Ajuntament.
- Interpretació/ traducció.
- Gestions per a nouvinguts/nouvingudes.
- Assessorament jurídic en situacions tipificades penalment com a delictes o falta.
- Assessorament psicològic: teràpia, trastorn mental.
- Mediació en els casos de separació/divorci.
- Mediació en els casos de custòdia dels fills, el règim de visites, la pensió dels aliments.
- Mediació per herències familiars.
- Mediació en l'àmbit sanitari.
- Mediació en l'àmbit educatiu/escolar:
 - Problemes d'entesa entre professors/es i alumnes.

- Problemes de convivència entre alumnes.
- Problemes de diàleg i comunicació entre professors/es i famílies.
- Mediació empresarial:
 - relacions entre socis;
 - relacions entre equips professionals i empresa;
 - relacions entre clients i proveïdors;

Personal implicat i funcions:

- Tècnica d'acció social de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania: supervisió.
- Administrativa de l'OASIC: registre, sol·licituds.
- Mediadors/res dependents de la Regidoria d'Acció Social: gestió del SEMCO.

Article 4. *Els/les mediadors/es del SEMCO*

1. Els i les mediadors/es professionals són figures noves en la xarxa de serveis de l'Ajuntament i en el municipi.

2. Funcions i obligacions dels mediadors/es:

- a) Valorar davant de cada petició del Servei les possibilitats d'èxit d'aquell conflicte abans d'iniciar el procés de mediació tenint en compte les circumstàncies del conflicte i d'altres possibles alternatives de gestió dels conflictes, que poguessin implicar un resultat més eficaç i més solvent.
- b) Al llarg de la seva actuació té l'obligació fonamental de facilitar un acord voluntari i equitatiu entre les parts.
- c) Propiciar l'escolta i el diàleg respectuós entre les parts, per tal que cerquin possibles solucions al conflicte plantejat.
- d) Vetllar per a què les parts prenguin les seves pròpies decisions i disposin de la informació i assessorament suficients per obtenir els acords d'una manera lliure, voluntària i exempta de coaccions.
- e) Complir les obligacions d'imparcialitat i confidencialitat, establertes en la llei.
- f) Aturar el procediment de mediació i informar les autoritats judicials si obtenen dades que revelin l'existència d'una amenaça per a la vida o integritat física o psíquica d'una persona o de fets delictius perseguibles d'ofici.
- g) Donar per acabada la mediació davant de qualsevol causa prèvia o sobrevinguda que faci incompatible la continuació del procediment amb les exigències establertes per aquest reglament. La persona medidora ha de prestar particular atenció a qualsevol signe de violència, física o psíquica, entre les parts i, quan correspongui, denunciar el fet a les autoritats judicials.
- h) Organitzar el procés formal necessari per dur a terme una mediació, que comprèn la cita de les parts, l'organització de l'espai, la signatura de l'acta d'acceptació, voluntarietat i confidencialitat, l'establiment previ de les sessions necessàries per a la solució del conflicte i la formalització escrita dels acords, quan n'hi hagi.
- i) Coordinar, amb determinats serveis municipals, principalment la Policia i serveis d'atenció ciutadana en general, el tractament, la gestió i el seguiment dels conflictes especialment significatius, llargs o de gran abast en algun barri o comunitat de la ciutat.
- j) Fer l'informe d'estimació o desestimació d'una sol·licitud de mediació en el termini màxim de 2 setmanes quan aquesta arribi al Servei.

k) Concedir còpies a les parts de l'acta de mediació i expedir un informe d'impossibilitat de mediació quan una de les parts no compareix a l'audiència de mediació en segona oportunitat o bé perquè no hi ha hagut cap acord en la mediació.

3. Incompatibilitats professionals

Cap mediador/a del SEMCO podrà intervenir, posteriorment a una acció de mediació, en un procés judicial o arbitral relacionat amb el conflicte objecte de la mediació, excepte emplaçament judicial.

4. Causes d'exclusió:

4.1. Un/a mediador/a del SEMCO podrà ser apartat de la seva tasca per qualsevol d'aquestes causes:

- a) No respectar les clàusules de confidencialitat.
- b) No complir els requisits ni els procediments establerts en aquest reglament.
- c) No notificar una causa d'inhabilitació que l'afecti i de la qual tenia coneixement en el moment d'acceptar un cas de mediació.

4.2. La competència per fer l'exclusió del mediador/a la tenen:

- a) L'alcalde de l'Ajuntament de Tàrraga,
- b) El Regidor/a d'Acció Social de l'Ajuntament de Tàrraga,

Capítol II. Funcionament del Servei

Article 5. Accés al Servei

L'accés al SEMCO es farà mitjançant quatre vies:

- a) A petició de, com a mínim, una de les parts en conflicte.
- b) Per derivació d'un servei municipal.
- c) Per derivació d'una altra administració o entitat.
- d) A iniciativa del/la mediador/a.

Sigui quina sigui la via d'accés, el/la mediador/a haurà de valorar la viabilitat de la sol·licitud de mediació, tenint en compte el que estableix aquest reglament, el que estableix la legalitat vigent i que les parts es comprometen de manera seriosa i responsable a respectar i aplicar els principis que regeixen un procés de mediació formal.

Article 6. Derivacions al SEMCO

La funció del procés de mediació, en el cas que el conflicte vingui derivat d'altres serveis (Policia local, Oficina d'Atenció al Ciutadà, Oficina Municipal d'Escolarització, Oficina Local d'Habitatge, Càritas, Creu Roja, Consell Comarcal de l'Urgell, etc.) seguirà els següents passos:

1. L'entitat o servei que derivi contactarà amb el SEMCO per informar sobre el cas i avaluar la viabilitat de la mediació.
2. Qui derivi posarà en contacte la part en conflicte amb el SEMCO (per telèfon, díptic).
3. Des del SEMCO s'informarà a qui derivi (per telèfon/correu electrònic) si s'inicia o no el procés de mediació.
4. Des del SEMCO s'informarà a qui derivi (per telèfon/correu electrònic) del resultat de la mediació tot respectant la clàusula de confidencialitat o el secret professional.

L'acceptació del *Compromís de confidencialitat* és un requisit inevitable i imprescindible per posar en marxa un procés de mediació. En el cas de derivacions cap al SEMCO, en què la mediació pot ser una intervenció més en una continuïtat d'intervencions professionals de diversa forma, el trasllat d'informació sobre el procés s'entén com un requisit necessari per a la resolució de l'assumpte. Per això, la confidencialitat es concep no només com una obligació individual del professional sinó com un bé de la xarxa d'intervenció, en la qual els diferents treballadors/es dels serveis estan obligats a guardar el secret professional.

Capítol III.

Els usuaris i les usuàries del SEMCO

Article 7. Qui pot acudir

El servei està obert a qualsevol persona física o jurídica, de Tàrraga i pobles agregats, que sigui part d'un conflicte de la tipologia que s'ha definit a l'article 3 i que cregui de manera responsable i conseqüent en la capacitat de la mediació per resoldre el problema que té plantejat amb l'altra part enfrontada.

Si la petició la fa només una de les dues parts en conflicte, i un cop establert que és un conflicte en el qual el/la professional podria actuar, el/la mediador/a iniciarà el contacte (per telèfon, carta, treball de carrer), amb l'altra part per avaluar-ne la predisposició a participar per tal de resoldre el conflicte.

Si no s'estableix cap contacte amb l'altra part (no es pot localitzar), el/la mediador/a no podrà iniciar el procés de la mediació hi ho comunicarà al sol·licitant.

Article 8. Drets dels usuaris i usuàries

Les persones o parts en conflicte que iniciïn un procés de mediació tindran els drets següents:

- a) Ser informades dels beneficis, requeriments i responsabilitats que implicarà el procés de mediació, i també ser informades i orientades de l'existència d'altres serveis o professionals de resolució de conflictes (psicòlegs, treballadors socials, metges, policia, tribunal).
- b) Rebre un tracte imparcial i neutral del/la mediador/a en tot el procés i no ser objecte de cap tracte de discriminació o de no preferència enfront de l'altra part (per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social).
- c) Rebre resposta a qualsevol inquietud o dubte sorgits durant el procés i que la mediació sigui feta en un llenguatge i amb uns conceptes que els siguin entenedors i acceptables.
- d) Rebre del/la mediador/a, si són necessàries, les indicacions oportunes i adequades perquè puguin buscar assessorament d'experts en benefici del procés de mediació i de l'obtenció de la resolució del conflicte.
- e) El compromís de la confidencialitat de tot el procés, tant des del/la mediador/a, de l'altra part en conflicte, com, si s'escau, d'altres professionals que hi puguin intervenir. També han de rebre el compromís que tota la documentació desenvolupada durant el procés (notes, esquemes i resums de les sessions) - excepte aquella que fa referència a la

identificació de les parts, l'acord per mitjançar i, si n'hi ha, l'acord de mediació - serà destruïda.

f) Si s'escau, ser requerits perquè autoritzin o deneguin el permís per traslladar la informació recollida durant el procés de mediació o en els acords de mediació a altres professionals derivadors/es del cas al SEMCO.

g) El de l'autodeterminació, en el sentit que en tot moment tenen el poder d'arribar a un acord lliure i voluntari o bé d'abandonar la mediació si ho creuen convenient.

h) Dret a presentar reclamacions, queixes o suggeriments relatius al funcionament del servei i a rebre una resposta adequada.

Article 9. Obligacions dels usuaris i les usuàries

Les persones o parts en conflicte que iniciïn un procés de mediació estaran obligades a:

a) Signar l'Acta inicial i d'acceptació de la mediació (Annex 8) on consti la voluntat de participar de manera seriosa i constructiva en les sessions que estipuli el/la mediador/a per intentar assolir l'acord que prèviament hauran decidit.

b) Signar i complir el Compromís de Confidencialitat (Annex 9) que els presentarà el/la mediador/a.

c) Fer un ús adequat del SEMCO i respectar aquest Reglament.

d) Respectar els horaris concertats per afavorir el bon funcionament i/o prestació del servei.

e) Informar al SEMCO sobre qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de la prestació del servei.

Article 10. Incompliment de les obligacions

S'ha d'interrompre el procediment de mediació en cas de:

a) L'incompliment d'obligacions del art. 9.

b) Si hi ha implicada una persona que ha patit o pateix qualsevol forma de violència en l'àmbit de la parella o la família.

c) L'existència d'una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona o de fets delictius perseguibles d'ofici.

Capítol IV. El procés de mediació

Article 11. Introducció

El/la mediador/a és el/la responsable de la bona consecució del procés de mediació, independentment del fet d'obtenir o no acord entre les parts. El/la mediador/a, però, no té autoritat per imposar un acord a les parts, sinó només per ajudar-les a arribar a una solució satisfactòria per a ambdues. Per això el/la mediador/a podrà:

a) Convocar les parts a una sessió conjunta o privada.

b) Posar fi de manera motivada al procés de mediació, a més de les causes assenyalades als articles 10 i 17, si es considera que aquest procés no podrà contribuir a la resolució del conflicte.

- c) Suggestir a les parts que busquin assessorament d'experts en les qüestions legals i tècniques que formin part de la mediació.

Article 12. *Sol·licitud de mediació*

1. Sigui quina sigui la via d'accés al SEMCO, d'acord amb el que estableix l'article 5 del Reglament, i d'acord amb la tipologia de conflicte que defineix l'article 3, les parts interessades del conflicte hauran de registrar la *Sol·licitud de mediació* (Annex 2) per escrit amb les dades següents:

- a) Dades de la persona física o jurídica.
- b) Exposició resumida de les qüestions objecte de mediació.
- c) Documents, si n'hi ha, que complementin, il·lustrin o ajudin a millorar la informació sobre el conflicte (foto, vídeo, registre veïnal, etc.).

2. En cas que qui hagi d'assistir a les sessions de mediació sigui representant legal de les parts, haurà de disposar de poders suficients per exercir aquesta representació, que haurà de justificar ineludiblement a l'inici de la primera sessió de mediació.

3. La sol·licitud de mediació es podrà realitzar, omplir i registrar personalment, o mitjançant representant legal, degudament acreditat, directament al SEMCO, ubicat a l'Oficina d'Acció Social i Ciutadania (OASIC).

Article 13. *Entrevista prèvia*

En la mateixa còpia registrada de la sol·licitud s'indicarà dia i hora per fer la primera entrevista del sol·licitant amb els/les mediadores.

A l'entrevista prèvia es tractaran els següents temes:

- a. Quin és el conflicte.
- b. Si no és susceptible de mediació, se li explicarà en aquest punt i, si es pot, se li facilitaran les dades d'altres serveis especialitzats en el seu conflicte concret.
- c. Se li facilitarà el full de les *Normes del SEMCO* (Annex 5) i se li explicarà acuradament assegurant-se els/les mediadores que l'ha entès.
- d. Se l'informarà que se li comunicarà en el temps més breu possible si l'altra part està d'acord en participar en el procés de mediació.

Article 14. *Estimació o desestimació de la sol·licitud i entrevista*

1. Un cop rebuda la sol·licitud de mediació, el/la mediador/a avaluarà la viabilitat de la mediació, atenent la tipologia del conflicte, les característiques de les parts i la seva predisposició.

També es mesurarà la viabilitat de la mediació segons el resultat d'entrevista prèvia.

a) Si la sol·licitud és estimada i a partir de l'entrevista inicial amb el sol·licitant es conclou que el conflicte és pot mediar, el/la mediador/a comunicarà a les parts (per telèfon i/o carta) el dia, hora i lloc de trobada a fi i efecte d'iniciar el procés de mediació (Annex 6. *Carta per avisar de la visita*).

b) Si la sol·licitud és desestimada, es comunicarà per escrit a les parts les raons d'aquesta desestimació i els proposarà una altra alternativa de gestió del conflicte, si n'hi ha. (Annex 4. *Carta de denegació*).

c) Tant en un cas com en l'altre, el/la mediador/a haurà de respondre la sol·licitud en un termini màxim de dos setmanes.

Article 15. *Inici del procés de mediació*

1. Un cop s'hagi parlat amb les parts en conflicte es concertarà dia, lloc i hora per celebrar la primera sessió, sempre que estiguin d'acord en iniciar el procés de mediació.

2. Passos a seguir:

a) A l'inici de la primera sessió, el/la mediador/a explicarà a les parts en què consisteix el procés de mediació.

b) Després, presentarà *l'Acta inicial i d'acceptació de mediació* (Annex 8), perquè les parts signin una còpia per cada part implicada.

c) Es repassaran les Normes del SEMCO.

d) Les parts signaran el *Compromís de Confidencialitat* (Annex 9).

Amb la primera sessió, es considerarà iniciat el procés de mediació.

3. Un cop acabada aquesta sessió, s'aixecarà acta del seu contingut. El/la mediador/a decidirà si és necessari convocar una altra sessió. Si és així, en fixarà el dia i l'hora i ho comunicarà al final de sessió a les parts verbalment i d'acord amb les parts i també es notificarà en la mateixa acta.

Article 16. *Durant el procés de mediació*

1. El/la mediador/a decidirà el número adequat de sessions per a cada mediació.

2. En cas que una de les parts no assisteixi a una sessió de mediació, el/la mediador/a fixarà un nova data. Si aquesta part no apareix en aquesta segona convocatòria i no hi ha una causa justificada de la no assistència, el/la mediador/a cancel·larà el procés de mediació i ho haurà de fer constar en la Carta de denegació.

3. El/la mediador/a podrà mantenir, durant el procés, reunions amb les dues parts alhora o per separat, sempre en benefici de trobar els punts coincidents entre les parts i sempre captenint-se de manera neutra i imparcial.

4. En el cas de reunions per separat, la informació que pugui proporcionar-li una part no podrà comunicar-la a l'altra sense autorització expressa de la primera. Igualment, qualsevol part podrà proporcionar al mediador/a, en qualsevol moment, informació escrita o material, que tindrà caràcter confidencial, que consideri rellevant per al cas.

Article 17. *Finalització del procés*

1. El procés de mediació s'acabarà:

a) Per la consecució d'un acord entre les parts.

b) Per una carta escrita del/la mediador/a declarant impossible la mediació.

c) Per acord conjunt de les parts posant final al procés de mediació.

d) Per la manifestació de no voler continuar la mediació, expressada per una o totes les parts.

e) En el cas que una part no assisteixi a la sessió de mediació acordada, es convocarà de nou per escrit en una altra data i hora. Si no es posa en contacte amb el SEMCO o no es torna a presentar, es donarà per tancada la mediació.

f) Per qualsevol altra situació prevista en aquest Reglament.

2. En tots els casos es redactarà i se signarà una acta.

Article 18. *Establiment dels acords*

1. L'única condició per a la consecució d'un acord és que sigui legal i viable. Arribats a aquest punt, es redactarà l'acord i, un cop les parts n'aprovin el redactat, s'arribarà a l'acord definitiu, que es recollirà en l'*Acta final de la mediació* (Annex 12), que serà signada també pel/la mediador/a i les parts.

2. El/la mediador/a farà una còpia d'aquesta acta per a cadascuna de les parts i una altra per al SEMCO.

3. Si les parts volen que el seu acord sigui verbal, igualment el/la mediador/a aixecarà acta on es recollirà aquesta voluntat (l'acord no hi quedarà recollit), que signaran les parts i el/la mediador/a.

4. Segons la naturalesa de l'acord, i sempre que les parts ho acordin, aquest podrà prendre la forma de contracte de transacció i podrà ser transferida a escriptura notarial.

5. El SEMCO farà el seguiment dels acords. Ni els/les mediadors/es ni el SEMCO seran responsables de l'execució dels drets i les obligacions recollides en l'acord de mediació. Tanmateix, el SEMCO estarà disponible per aclarir els termes de l'acord, sempre que les parts ho demanin, per si es produeixen interpretacions diferents o problemes en l'acompliment de l'acord per circumstàncies sobrevingudes.

Capítol V.

La confidencialitat en el tot el procés de mediació

Article 19

Un requisit essencial en la mediació és la confidencialitat. Tot el procés de mediació és confidencial, la qual cosa implica que tota la informació lliurada en forma verbal i escrita és secreta i no podrà ésser divulgada a tercers, excepte que es tracti de fets constitutius d'un delicte. Fora d'això, el/la mediador/a/a sempre quedarà protegit pel secret professional.

Article 20

Les sessions de mediació són privades. Per tant, no hi podrà participar cap persona que no sigui les parts, els seus representants, si n'hi ha i el/la mediador/a, si no és amb el consentiment exprés de tot/es ells/es; en cas de comediació podran assistir altres persones: experts/es o assessors/as (advocats/des, mediadors/es, arquitectes, intèrprets/es culturals, traductors/es...).

Article 21

1. Abans d'iniciar el procés formal de mediació, els participants hauran de signar el *Compromís de Confidencialitat*. El contingut bàsic d'aquest conveni es concreta de la manera següent:

a) El/la mediador/a i, si n'hi ha, els/les representants de les parts i els experts o assessors han de respectar el caràcter confidencial de les sessions i, excepte que el/la mediador/a i

les parts arribin a un acord en sentit contrari, no es podrà divulgar a cap informació relativa sobre aquesta mediació o obtinguda durant el seu desenvolupament.

En aquest sentit, s'apel·la a la bona voluntat i a la discreció de les parts, qualitats recomanables per a l'èxit del procés de mediació.

b) No es podrà enregistrar per cap mitjà cap de les reunions que les parts tinguin amb el/la mediador/a.

c) Excepte que les parts acordin el contrari, cada part retornarà a l'altra els escrits, el material o els documents que s'hagin intercanviat, sense que se'n puguin quedar cap còpia.

d) Tot el material escrit durant el desenvolupament de les sessions de mediació (apunt, esquemes, notes) seran destruïts al final de la mediació, excepte que totes les parts decideixen una altra cosa.

Article 22

1. El SEMCO només mantindrà la informació mínima necessària per a la gestió del servei, referida a la identificació de les parts, l'acord per mitjançar i, si n'hi ha, l'acord de mediació. La resta serà destruïda, excepte acord contrari de les parts i el/la mediador/a.

2. El SEMCO es reserva la facultat d'utilitzar les dades d'una mediació només per a finalitats estadístiques i d'estudi, tot mantenint en complet l'anonimat de les parts i el conflicte.

Capítol VI. Cost del Servei

Article 23

L'Ajuntament podrà establir una contraprestació econòmica per a l'ús del servei, que es preveurà, un cop decidit en la corresponent ordenança fiscal.

Annex 1

PROTOCOL SOBRE EL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DE TÀRREGA

Introducció

Aquest protocol explica concretament els passos que cal seguir en la gestió del SEMCO.

Objectius

- Establir els passos a seguir en la gestió del procés de mediació amb les persones que estan en conflicte.
- Donar informació a les persones en conflicte sobre el funcionament del SEMCO.

A qui va dirigit el Protocol?

- A les treballadores de l'Oficina d'Acció Social i Ciutadania (OASIC).
- Als/les mediadors/es del SEMCO.

A qui va dirigit el SEMCO ?

- A totes les persones físiques o jurídiques de Tàrrrega i pobles agregats que siguin parts en un conflicte i vulguin anar al SEMCO i demanar una mediació.

Personal implicat i funcions:

- Tècnica d'acció social de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania: supervisió.
- Administrativa de l'OASIC: registre de sol·licituds i de les notificacions vinculades al procés.
- Mediadors/es que treballen en SEMCO.

Descripció del procediment:

Pas 1: Qualsevol sol·licitud de mediació que arribi a una oficina de l'Ajuntament diferent de l'OASIC (OAC, OLH, OME) serà derivada a aquesta primera oficina per al seu registre.

Pas 2: Quan arriba a l'OASIC un/a sol·licitant del SEMCO, l'administrativa d'aquesta oficina li registrarà la *Sol·licitud de mediació* (Annex 2) i en aquesta mateixa li concertarà una cita per fer una primera entrevista amb els/les mediadors/mediadores.

Pas 3: A l'entrevista prèvia amb el/la sol·licitant es seguirà la *Guia per preparar una entrevista* (Annex 3) i es tocaran els següents temes:

- e. Quin és el conflicte a tractar.
- f. Si no és susceptible de mediació, se li explicarà en aquest punt i, si es pot, se li facilitaran les dades de altres serveis especialitzats en el seu conflicte concret. S'enviarà una *Carta de denegació* (Annex 4) amb registre de sortida (se n'ocupa l'administrativa), justificant la denegació de la mediació.
- g. Si és susceptible, se li facilitarà el full de les *Normes del SEMCO* (Annex 5) i se li explicarà acuradament assegurant-se els/les mediadores que l'ha entès.
- h. Se l'informa que se li comunicarà en el temps més breu possible si l'altra part està d'acord en participar en el procés de mediació.

Pas 4: Es contactarà amb l'altra part en conflicte per conèixer la seva versió dels fets:

- a. Si disposem del seu telèfon, se'l trucarà per concertar una cita.
- b. Si no disposem del seu telèfon, però sí de la seva adreça, se li enviarà una *Carta per avisar de la visita* (Annex 6) amb registre de sortida (se n'ocupa l'administrativa) informant-lo que en els propers dies rebrà la visita al seu domicili dels/les mediadores
- c. Si no disposem ni de l'adreça ni del telèfon, se l'intentarà localitzar a nivell de treball de carrer.
- d. Un cop localitzada la persona, si hi està d'acord se li concertarà una cita amb les mateixes condicions que la part que ha sol·licitat la mediació.
- e. Si no es pot localitzar, es comunicarà al sol·licitant tal i com s'indica en el Pas 3.d.

Pas 5: Un cop s'hagi parlat amb les parts en conflicte es concertarà dia, lloc i hora per celebrar la primera sessió, sempre que estiguin d'acord en iniciar el procés de mediació.

Pas 6: S'inicia el procés de mediació pel qual s'utilitzarà la *Guia interna del procés* (Annex 7) amb l'objectiu de seguir correctament les etapes d'aquest procés utilitzant les diferents tècniques:

- a. A la primera sessió s'omple l'*Acta inicial i d'acceptació* i s'expliquen una altra vegada les normes i es repassen (Annex 8) i es signa el *Compromís de confidencialitat* (Annex 9).
- b. En cada sessió s'utilitzarà el *Full d'observació de la sessió* (Annex 10) per avaluar els interessos, necessitats, emocions, posició i canvis d'actitud de les persones en conflicte.
- c. Al finalitzar cada sessió les persones assistents signaran el *Full de signatures de les persones assistents a les sessions de mediació* (Annex 11).
- d. Al finalitzar i tancar el procés de mediació, tant si les parts en conflicte es posen d'acord com no, hauran de signar l'*Acta final de la mediació* (Annex 12).
- e. Abans d'acabar es demanarà a les parts si poden omplir el *Qüestionari estadístic per a les persones que han intervingut en la mediació com a parts interessades* (Annex 13).
- f. Els/les mediadors/es omplen el *Qüestionari estadístic per a la persona medidora* (Annex 14).

Pas 7: Un cop finalitzat i tancat el procés, després, entre un i tres mesos, com a màxim, es realitzarà l'avaluació del seu impacte i del seguiment dels acords. S'utilitzarà el *Full d'avaluació del procés i de seguiment dels acords* (Annex 15).

Pas 8: Registrar a la base de dades de l'OASIC.

Fonts d'informació:

Tot el procés de mediació s'ha realitzat, llegint la literatura sobre mediació i conflictologia, el material didàctic del Curs de Mediació 2009-2010 i informació trobada a les pàgines web (Annex 16).

Forma de contacte OASIC:

Adreça: plaça de les Nacions sense Estat, s/n

Horari de registre de les sol·licituds: de dilluns a dijous de 10 a 14 h.

Telèfon de contacte: 973502670

Correu electrònic: serveimediacio@tarrega.cat

Annex 2

Sol·licitud de mediació

Número d'expedient:

Dades personals de la persona que sol·licita la mediació

Nom i cognoms: _____
Document d'identitat: _____
Adreça: _____
Lloc i data de naixement: _____
Nacionalitat: _____
Professió: _____
Nivell d'estudis: _____
Telèfons: _____
Horari de contacte: _____

Dades de l'altra persona

Nom i cognoms: _____
Document d'identitat: _____
Adreça: _____
Lloc i data de naixement: _____
Nacionalitat: _____
Professió: _____
Nivell d'estudis: _____
Telèfons: _____
Horari de contacte: _____

Descripció breu de la problemàtica

☐ Documents/material aportats (foto, vídeo, registre)

Data i signatura de la persona sol·licitant:

En compliment de la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter Personal (LOPD), s'informa que les dades de caràcter personal facilitats mitjançant el present formulari, seran incorporades a un fitxer de tractament de dades de caràcter personal la titularitat del qual és l'Ajuntament de Tàrrrega, a sol efecte de complir amb la finalitat expressada en el propi formulari. Així mateix s'informa que aquestes dades podran ser comunicades a tercers que requereixin aquesta informació, sempre que es compleixi amb els preceptes assenyalats en la Llei Orgànica, abans referida.

Finalment se li informa que tindrà la possibilitat d'exercitar en tot moment i de forma gratuïta els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes especificats en la LOPD, conforme al procediment legalment establert, mitjançant comunicació escrita a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, Plaça Major, 1 – 25300 Tàrrrega, o bé enviant un correu electrònic a l'adreça e-mail: serveimediacio@tarrega.cat

Cita per a l'entrevista amb els/les mediadors/es:

Dia:

Hora:

Lloc:

Informació sobre la tipologia de conflictes susceptibles o no de ser mediatats pel Servei de Mediació Comunitària (SEMCO)

Els conflictes sobre els quals pot intervenir el SEMCO són:

a) Mediació en conflictes veïnals

❖ Convivència entre veïns:

- sorolls,
- olors,
- regar les plantes,
- degotejos d'aigua,
- instal·lació d'antenes sense autorització,
- canvis de comptadors comuns a individuals,
- deixar objectes propis a l'espai comú (bicicletes, bombones de gas, cotxets),
- sortida de fums (barbacoa a la terrassa...),
- no tancar les portes a l'entrar i sortir,
- no participar a les reunions de veïns,
- problemàtica d'animals dins d'espais d'ús comú,
- impagament de les quotes comunitàries (llum, ascensor, antenes parabòliques, neteja...),
- recolzament als/les professionals dels serveis d'instal·lació i manteniment en les seves activitats, quan sigui necessari el canvi/instal·lació d'elements (l'antena, ascensor, tubs d'aigua o del gas, obres),
- malentesos (dubtes per gestió de comunitat, manca d'informació),
- molèsties ocasionals per plaques solars.

❖ Entre comunitats de veïns o entre veïns quan no afectin la via pública (patis interiors, celoberts, etc.):

- tirar les deixalles pels balcons i les finestres en un espai comú,
- no respectar l'horari de llençar les escombraries,
- sorolls (per música alta, de motos, per crits, etc.),
- deixar coses inútils en un espai comú (mobles vells, electrodomèstics, objectes en desús, etc.),
- embrutar un espai comú (escopir, orinar, tirar els papers fora de les papereres, enganxar cartells en espais no autoritzats, etc.),
- no respectar el mobiliari comú (trencar, dibuixar en parets i en bancs) i altres elements (arbres),
- no recollir els excrements dels animals de companyia,
- roba estesa entre edificis,
- no mantenir nets espais comuns.

❖ Entre propietaris i llogaters:

- impagament de les quotes de lloguer,
- manca de cura de l'espai llogat.

b) Mediació en relacions personals:

- ❖ Problemes familiars bàsicament intergeneracionals (fill/filla i mare/pare, avis i néts, etc),
- ❖ Entre germans/es (problemes de cuidar o mantenir els pares).

c) Mediació intercultural:

- ❖ Entre persones o grups presents en territori que pertanyien a una o varies cultures i tenen diferents codis culturals.

d) Mediació en l'àmbit educatiu/escolar a primària:

- ❖ Problemes d'entesa entre professors/es i alumnes.
- ❖ Problemes de convivència entre alumnes.
- ❖ Problemes de diàleg i comunicació entre professors/es i famílies.

Gestions en les quals no intervé el SEMCO:

- ❖ Quan una part sigui l'Ajuntament.
- ❖ Interpretació/ traducció.
- ❖ Gestions per a nouvinguts/nouvingudes (SAN).
- ❖ Assessorament jurídic en situacions tipificades penalment com a delictes (Jutjat Cervera).
- ❖ Assessorament psicològic: teràpia, trastorn mental (psicòlegs).
- ❖ Mediació en els casos de separació/divorci (Centre de Mediació Familiar de Catalunya).
- ❖ Mediació en els casos de custòdia dels fills; el règim de visites; la pensió dels aliments (Centre de Mediació Familiar de Catalunya).
- ❖ Mediació per herències familiars (Centre de Mediació Familiar de Catalunya).
- ❖ Mediació en l'àmbit sanitari (CAP).
- ❖ Mediació empresarial:
 - relacions entre socis,
 - relacions entre equips professionals i empresa,
 - relacions entre clients i proveïdors.

Signo la present còpia de la *Informació sobre la tipologia de conflictes susceptibles o no de ser mediat pel Servei de Mediació Comunitària (SEMCO)* per acreditar que se m'ha lliurat en el moment de registre la sol·licitud del procés de mediació,

Data, nom i cognoms i signatura de la persona sol·licitant

Annex 3

Guia per preparar una entrevista

(abans del procés de mediació)

Número d'expedient:

Anàlisi de la situació

➤ *Percepcions*

- Com es veu el problema?
- Com es sent?

➤ *Procés*

- Quan va començar el conflicte?
- En quin moment està el conflicte?

➤ *Postures*

- Què demana?

➤ *Necessitats*

- Què interessa resoldre?
- El per què o per a què de les seves postures?

➤ *Propostes de solucions*

- Què proposa per resoldre les seves necessitats?
- I les de l'altra/es part/s?
- Què ofereix?

➤ *Acords*

- Com quedarà satisfet/a?
- I l'altra/es part/s?

Annex 4

ASSUMPTE: Notificació de denegació de la sol·licitud de mediació

Nom i cognom del destinatari

.....

Adreça

.....

Expedient número....., relatiu a la sol·licitud de mediació del
senyor/a..... per demanar un procés de
mediació.

El dede 2011 el/la senyor/a
va sol·licitar una mediació pel cas
.....
.....

El Reglament del Servei Mediació Comunitària estableix els àmbits, en quals es pot/no
es pot intervenir per fer la mediació.

Atès que aquest cas no compleix els àmbits exigits, que sigui considerat de mediació del
SEMCO,

Per tant, resolc:

Denegar la sol·licitud amb número d'expedient del/de la senyor/a

Atentament,

Joan Amézega Solé
Alcalde

Tàrrrega, a dede 2011

Annex 5

NORMES DEL SEMCO

Aquest procés s'estableix d'acord amb els fonaments bàsics de la Llei 12/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i d'acord amb el Reglament del SEMCO, i es regeix pels principis següents:

1. La mediació és un procés voluntari. La persona mediadora ha d'ajudar les parts a estudiar cadascun dels punts en discussió des d'un context afavoridor per als interessos comuns, que faciliti l'obtenció d'acords satisfactoris per a cadascú. La persona mediadora ha de conduir el procés en un context de neutralitat i imparcialitat, sense influir en les decisions de les parts.

2. Les parts són les protagonistes en la presa de les decisions i tenen l'última responsabilitat sobre els continguts de l'acord.

3. Tota la informació, tant oral com escrita, ha de ser confidencial. Les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i accepten que aquesta informació no pot ser aportada com a prova davant del jutge; així mateix, es comprometen a no citar els mediadors/es com a testimonis ni perits en qualsevol procediment judicial o administratiu, referent al conflicte. Per aquest motiu es signarà el full de compromís de confidencialitat.

S'exceptuen d'aquesta confidencialitat:

- a) la informació no personalitzada i utilitzada per a la finalitat de formació o recerca;
- b) la informació que comporta una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona;
- c) la informació que s'obté dins de l'àmbit comunitari si s'utilitza el procediment de diàleg públic, com a forma d'intervenció.

4. Les parts poden aportar la informació necessària, perquè tant elles com el/la mediador/a puguin estudiar tots els temes en discussió i tractar-los amb el coneixement adequat.

5. La persona mediadora ha d'assistir personalment a les reunions de mediació i no es pot valer de cap representant. Si les parts són persones jurídiques, han de designar un representant

vàlidament nomenat segons els seus estatuts i dotat de poder per decidir sobre la matèria en qüestió.

6. Les parts i la persona mediadora si ho consideren necessari o convenient poden demanar la mediació del procés per part d'un/a professional.

7. Cada sessió ha de tenir una durada màxima de 90 minuts. El període de sessions no pot ser superior a 90 dies hàbils.

Si s'ha de demanar una pròrroga, ha d'estar motivada i s'ha de sol·licitar a la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Tàrraga. La persona mediadora ha de fer una aproximació del nombre de sessions previstes per portar a terme la mediació. Al final de cada sessió els assistents han de signar el full d'assistència.

8. En acabar el procés les parts i la persona o les persones mediadores han de signar una acta en que es recullin tots els punts de l'acord.

9. Les parts i/o persona mediadora poden donar per acabada la mediació en els casos previstos articles 5.1. i 6.1. de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat:

Art.5.1. La mediació es basa en el principi de la voluntarietat segons el qual les parts són lliures d'acollir-s'hi o no, i també de desistir-ne en qualsevol moment.

Art.6.1. La persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat tot garantint la igualtat entre les parts. Si cal, s'ha d'interrompre el procediment de mediació mentre la igualtat de poder i la llibertat de decidir de les parts no estigui garantida especialment com a conseqüència de situacions de violència. En tot cas s'ha de interrompre o si escau, paralitzar l'inici de la mediació si hi ha, per exemple, implicada una dona que ha patit o pateix qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella o en l'àmbit familiar.

Annex 6

ASSUMPTE: Notificació visita mediadora/es

Nom i cognom del destinatari
Adreça

Senyor/a,

L'objectiu principal de la nostra carta és avisar-vos que elde.....de 2011
el/la senyor/a.....va sol·licitar una mediació pel cas
.....
.....

El Reglament del Servei Mediació Comunitària estableix els àmbits, en quals es pot/no es pot
intervenir per fer la mediació.

Atès que aquest cas compleix els àmbits exigits, que sigui considerat de mediació del
SEMCO,

Per tant,

Us informem, que en els propers dies, a la tarda, rebreu la visita al
vostre domicili de la persona mediador/a.

Us agraïrem que confirmeu el dia i l'hora de la visita al nostre telèfon: **973502670**.

Comptem amb el vostre suport,

Atentament,
(signatura)

Mediadora

Tàrraga, dede 2011

Annex 7

GUIA INTERNA DE PROCÉS

ETAPA DE PREMEDIACIÓ

- ☐ Conversa telefònica.
 - Informar clarament i valorar demanda.
 - Invitar a la part no presentada a una entrevista individual.
- ☐ Primera entrevista individual
 - Recepció.
 - Presentació mediador/a (monòleg útil).
 - Presentació del problema, preguntes a les parts sobre què tenen en conflicte, interessos.
 - Avaluació del problema.
 - Conflicte mediable/ no mediable.
 - Verificar la voluntat de treballar i la decisió de separar el problema dels interessos i de la persona.

ETAPA DE MEDIACIÓ

Presentació

- Trenquem el gel (preguntes banals)
- Donem la benvinguda a les persones i ens presentem
- Parlem de l'objectiu de la mediació, caràcter voluntari i paper de mediador
- Expliquem les normes bàsiques per tal que la mediació funcioni
- El mediador/es no prenen partit
- Tot el que es diu no surt de la sala de mediació: la mediació és confidencial
- Us demanarem:
 - que parleu i escolteu per torn
 - que parleu sense ofendre ningú
 - que coopereu per canviar la situació
- A continuació preguntem a cadascú: estàs d'acord amb aquestes normes? I esperem que ens responguin afirmativament
- Omplim l'acta inicial i d'acceptació de mediació
- Signatura del compromís de confidencialitat

Diàleg entre els participants

- Ens adrecem a una de les dues persones en conflicte i li diem: *sisplau, explica'ns que ha passat i com t'has sentit.*
 - Preguntes lineals
Qui?...on?...quan?...per què?

▫ Parafraseig

He entenc bé, que esteu enfadats amb el senyor P., perquè no li vol vendre la casa?

▫ Escolta activa

Centrem atenció, fem sorollets “hmmmmm” i expressem amb el rostre l’interés i el respecte a cada part.

▫ Fer mirall

Aconsegum, que una de les parts parlin amb el mateix to, temps, llenguatge que l’altra part.

▫ Reformulació

Preguntem: *Podríeu explicar el mateix d’una manera diferent?*

▫ Prendre notes

A l’hora de prendre notes no oblidem mirar als ulls de la part, que explica el conflicte.

▫ Filtració d’informació

Deixem tota la palla fora.

▫ Reduir la tensió

Afegim, que no es permet dir “aquest”, només el nom propi.

Toco la mà d’Anna, perquè no es posi tan nerviosa i que esperi quan li toca parlar.

Quan comencem cridar tots alhora, baixo la meua veu, però quan l’altra vegada aquesta última tècnica ja no funciona, toquem el paper amb les normes.

▫ Passa paraula

Passem el bolígraf i cada de les parts diu la seva opinió (p.ex. *Penso que tenim un problema de...respecte*). Si algú pensa lo mateix, que aixequi la mà.

▫ Els problemes en paper

En la taula estan posats els papers amb els problemes.

Una de les parts llegeix el problema i l’altra diu qui té aquest problema.

Resum de la situació

▫ Ordenem la informació i sintetitzem els punts més importants

Bé, hem dit que ...

Veig que el que us preocupa és...

Vols afegir alguna cosa més?.. Què vols?.. Per què?..

▫ Demanem que es posin en lloc de l’altra persona (empatia)

Què pensaries si et trobessis al lloc de ?..

Com et sentiries si fossis ella?

Com t’afectaria la situació si et trobessis en el seu lloc?

Propostes

☐ Ara es tracta de crear opcions i alternatives per sortir del conflicte.

▫ Pluja d'idees.

▫ Deixem a cada part explicar els seus interessos i necessitats sense interrompre-les.

▫ Estimular el “missatge jo” (cada part parla de la seva mateixa situació, no de l'altra) i treure el problema de la persona.

Parla dels teus interessos i sentiments, del Josep sabrem després, quan li tocarà parlar... Has entés que el problema no és el Josep, sinó el problema és la casa, perquè no la vol vendre.

☐ Preguntes circulars i hipotètiques

Quan heu dit això, que volíeu expressar?

Què hauria de passar, perquè vostè decidiria arribar a un acord?

☐ Reformulació

El Josep no vol vendre la casa. Això vol dir que el és avariciós / egoista? O no la vol vendre, perquè la casa té valor per el, la cuida molt. Hem de preguntar, per què?

☐ Reenquadrament (plantejar la situació en passat i en futur)

I tu, quan eres jove i vivies en aquesta casa, també la valoraves tant?

I si feu això, que passarà amb el Josep?

☐ Reconeixement

Donem reconeixement a les persones, quan han canviat (millorat) la seva actitud per estimular-les.

☐ Metàfora

Al principi eres com un riu tranquil de la muntanya, i ara ets com una cascada. Al principi no participaves, no plantejaves les propostes, i ara tens moltes idees.

☐ Apuntar a la pissarra

Cada una de les parts o el mediador/a escriuen a la pissarra les possibles solucions, respectant el protagonisme de les parts.

☐ Resum dels missatges

Per a l'Anna el problema és que el Josep no vol vendre la casa i el problema pel Josep és: que tots germans el fan “tornar-se boig”.

L'acord

▫ Preguntes reflexives

Si imaginem que... Què passaria si arribéssim a aquest acord?

▫ Reformular frases

És l'última oportunitat?.. Dintre n'hi ha una solució!

▫ Demanem a les persones que facin un pla d'acció ben concret: *qui ho farà, què farà, quan, on i com farà?*

▫ Demanem a cadascú que resumeixi el pla i preguntem.

Està el problema arreglat?

- Omplim l'acta final de la mediació.
- Acordem una data per a la revisió i fem una encaixada de les mans a cada persona, mentre felicitem per la feina realitzada.

Annex 8

Acta inicial i d'acceptació de la mediació

Número d'expedient:

Àmbits de la mediació

- ☐ veïnal
- ☐ relacions personals
- ☐ comunitari
- ☐ un altre àmbit (especifiqueu)

Dades de la reunió

Data	Hora d'inici	Hora de finalització
------	--------------	----------------------

Persones reunides

Cognoms i noms de les persones que s'acullen a la mediació

- ☐ Actua en nom propi
- ☐ Actua en nom de

-
- ☐ Actua en nom propi
 - ☐ Actua en nom de

-
- ☐ Actua en nom propi
 - ☐ Actua en nom de

-
- ☐ Actua en nom propi
 - ☐ Actua en nom de

-
- ☐ Actua en nom propi
 - ☐ Actua en nom de

-
- ☐ Actua en nom propi
 - ☐ Actua en nom de

Cognoms i noms de la persona o de les persones mediadores

Objecte de la mediació

- ☐ Conflictes veïnals
- ☐ Conflictes entre germans; intergeneracionals
- ☐ Conflictes entre persones o grups amb diferents codis culturals
- ☐ Altres conflictes (especifiqueu-los)

Nombre de sessions previstes

NORMES DEL SEMCO

Aquest procés s'estableix d'acord amb els fonaments bàsics de la Llei 12/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i d'acord amb el Reglament del SEMCO, i es regeix pels principis següents:

1. La mediació és un procés voluntari. La persona mediadora ha d'ajudar les parts a estudiar cadascun dels punts en discussió des d'un context afavoridor per als interessos comuns, que faciliti l'obtenció d'acords satisfactoris per a cadascú. La persona mediadora ha de conduir el procés en un context de neutralitat i imparcialitat, sense influir en les decisions de les parts.

2. Les parts són les protagonistes en la presa de les decisions i tenen l'última responsabilitat sobre els continguts de l'acord.

3. Tota la informació, tant oral com escrita, ha de ser confidencial. Les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i accepten que aquesta informació no pot ser aportada com a prova davant del jutge; així mateix, es comprometen a no citar els mediadors/es com a testimonis ni perits en qualsevol procediment judicial o administratiu, referent al conflicte. Per aquest motiu es signarà el full de compromís de confidencialitat.

S'exceptuen d'aquesta confidencialitat:

- a) la informació no personalitzada i utilitzada per a la finalitat de formació o recerca;
- b) la informació que comporta una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona;
- c) la informació que s'obté dins de l'àmbit comunitari si s'utilitza el procediment de diàleg públic, com a forma d'intervenció mediadora.

4. Les parts poden aportar la informació necessària, perquè tant elles com el/la mediador/a puguin estudiar tots els temes en discussió i tractar-los amb el coneixement adequat.

5. La persona mediadora ha d'assistir personalment a les reunions de mediació i no es pot valer de cap representant. Si les parts són persones jurídiques, han de designar un representant vàlidament nomenat segons els seus estatuts i dotat de poder per decidir sobre la matèria en qüestió.

6. Les parts i la persona mediadora si ho consideren necessari o convenient poden demanar la mediació del procés per part d'un/a professional.

7. Cada sessió ha de tenir una durada màxima de 90 minuts. El període de sessions no pot ser superior a 90 dies hàbils.

Si s'ha de demanar una pròrroga, ha d'estar motivada i s'ha de sol·licitar a la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Tàrraga. La persona mediadora ha de fer una aproximació del nombre de sessions previstes per portar a terme la mediació. Al final de cada sessió els assistents han de signar el full d'assistència.

8. En acabar el procés les parts i la persona o les persones mediadores han de signar una acta en que es recullin tots els punts de l'acord.

9. Les parts i/o persona mediadora poden donar per acabada la mediació en els casos previstos articles 5.1. i 6.1. de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat:

Art.5.1. La mediació es basa en el principi de la voluntarietat segons el qual les parts són lliures d'acollir-s'hi o no, i també de desistir-ne en qualsevol moment.

Art.6.1. La persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat tot garantint la igualtat entre les parts. Si cal, s'ha d'interrompre el procediment de mediació mentre la igualtat de poder i la llibertat de decidir de les parts no estigui garantida especialment com a conseqüència de situacions de violència. En tot cas s'ha d'interrompre o si escau, paralitzar l'inici de la mediació si hi ha, per exemple, implicada una dona que ha patit o pateix qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella o en l'àmbit familiar.

Tant les parts com la persona mediadora es comprometen a acceptar i complir aquestes normes bàsiques. I perquè així consti, s'estén aquesta acta en exemplar triplicat, a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Signatures de les persones que s'acullen a la mediació

Nom

Nom

Nom

Nom

Nom

Nom

Signatura de la persona o les persones mediadores

Nom

Nom

Lloc i data

Annex 9

COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT

En relació a la sol·licitud de mediació realitzada en data..... i número d'expedient.....acudeixen al Servei de Mediació Comunitària (SEMCO) a fi d'intentar arribar a acords consensuats i declaren conèixer els objectius i normes concernents a la mediació dels que han sigut prèviament informades.

Senyor/a.....amb DNI núm.

Senyor/a.....amb DNI núm.

Senyor/a.....amb DNI núm.

Senyor/a.....amb DNI núm.

Per això, es comprometen a :

1. Iniciar el procés de mediació de manera lliure i voluntària i paralitzar, en el seu cas, el procediment legal iniciat o a no entaular-ne cap altre, fins que acabi aquest procés.
2. El contingut de totes les sessions, que comprenen el procés de mediació és confidencial i la informació rebuda en les mateixes no podrà ser utilitzada en cap cas fora del SEMCO ni en qualsevol centre públic o privat o tribunal.
3. Renunciar a sol·licitar qualsevol informació recollida en el SEMCO i a reclamar la presència dels/les mediadors/es en qualsevol Centre o Tribunal.
4. La comunicació durant les sessions de mediació s'ha de desenvolupar en un clima de cooperació i respecte mutu, evitant l'agressivitat i l'hostilitat.
5. El procés de mediació al ser voluntari pot ser suspès a petició d'un/a dels usuaris/àries, d'ambdós o dels/les mediadors/res.

D'acord amb tot això anteriorment exposat, acceptem la mediació.

Signatura:

Signatura:

Tàrrrega, a.....de.....de

Tàrrrega, a.....de.....de

Signatura:

Signatura:

Tàrrrega, a.....de.....de

Tàrrrega, a.....de.....de

Els/les mediadors/es sotasignats es comprometen a assegurar que les entrevistes de mediació seran estrictament confidencials i no podran ser utilitzats com a informació judicial o prova.

Nom, cognoms i signatura del mediador/a

Nom, cognoms i signatura del

Tàrrrega, a.....de.....de

Tàrrrega, a.....de.....de

Annex 10

Full d'observació de la sessió

Número d'expedient :

Data de la sessió:

Número de la sessió:

Conflicte:

Nom i cognom	Interessos ¹	Necessitats ²	Emocions ³	Posició ⁴	Canvis d'actitud ⁵

¹ Interessos: personals, morals, cívics, materials...

² Necessitats: fisiològiques (respiració, alimentació, descans...), seguretat (física, de salut, d'ocupació, de recursos, moral, familiar...), d'afiliació (amistat, afecte, intimitat), de reconeixement (autoreconeixement, confiança, respecte, èxit), d'autorealització (moralitat, creativitat, falta de prejudicis, acceptació de fets, resolució de problemes).

³ Emocions: primàries (ràbia, por, pena, alegria, fàstic, sorpresa, acceptació, curiositat), secundàries (ansietat, avorriment, ressentiment, pietat, confusió, decepció, vergonya, gratitud, culpabilitat, nostàlgia, esperança, interès, gelosia, melancolia, admiració).

⁴ Posició: en fase inicial, durant i final del procés (immadura, infantil, defensora, d'autoritat, tensa, de igualtat, víctima, desinterès...).

⁵ Canvis d'actitud: les actituds són diferents segons l'educació o influència rebuda en el medi social; positiva/negativa; a favor/contra (estimar, odi, egoisme, negligència...).

Annex 11

Full de signatures de les persones assistents a les sessions de mediació

Número d'expedient Lloc on s'ha dut a terme la mediació Cognoms i nom de la persona mediadora

Signatures

Nom dels assistents	Primera sessió Data:	Segona sessió Data:	Tercera sessió Data:	Quarta sessió Data:	Cinquena sessió Data:	Sisena sessió Data:

Annex 12

Acta final de la mediació

Número d'expedient :

Identificació de la reunió

Data

Hora d'inici

Hora de finalització

Lloc

Persones reunides

Cognoms i noms de les persones que s'acullen a la mediació

Cognoms i noms de la persona o les persones mediadores

Resultat de la mediació

☐ Ha estat impossible arribar a cap acord sobre l'objecte total o parcial de la mediació; per tant, aquesta mediació s'ha intentat sense cap efecte

☐ Les parts arriben als acords següents:

I, perquè així consti, s'estén aquesta acta amb un exemplar per cadascuna de les parts, a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Signatura de les parts

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Lloc i data

Lloc i data

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Lloc i data

Lloc i data

Signatura de la persona o les persones mediadores

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Lloc i data

Lloc i data

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Lloc i data

Lloc i data

Annex 13

Qüestionari estadístic per a les persones que han intervingut en la mediació com a parts interessades*

Data d'inici del procés de mediació

Data de finalització del procés de mediació

Valoració del procés de mediació

☒ Valora les següents preguntes de l'1 al 4 (1-gens, 2-no gaire, 3-bé i 4-molt bé)

PREGUNTA

1. Com valores tot el procés de mediació, que has viscut?
Per què?

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

2. Com valores l'actuació dels mediadors/es?
Per què?

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

3. T'has sentit còmode/a durant el procés de mediació?
Per què?

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

4. Estàs satisfet/a dels resultats de mediació?
Per què?

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

5. Estan funcionant els resultats de la mediació?
Per què?

1 2 3 4
☐ ☐ ☐ ☐

* El tractament de les dades d'aquest qüestionari, la resposta al qual és potestativa, respectarà totalment la confidencialitat d'acord amb la Llei 15/1999, de protecció de dades.

Annex 14

Qüestionari estadístic per a la persona mediadora

Cognoms i noms de la persona mediadora

Dades del procés de mediació

Qui va sol·licitar inicialment el procés de mediació?

- ☐ una part ☐ ambdues parts

Tipus de conflicte per mediar

- ☐ convivència entre veïns
☐ convivència entre comunitats de veïns
☐ convivència entre veïns i entitats/organitzacions ciutadanes
☐ entre propietari i llogater
☐ us de la via pública
☐ problemes escolars
☐ relacions personals

S'han pogut arribar a l'acord?

- ☐ Sí, total ☐ Sí, parcial ☐ No

Quantes sessions han estat necessàries per al procés de mediació?

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8

Quant ha durat el procés?

- ☐ menys de 15 dies
☐ menys d'un mes
☐ menys de tres mesos
☐ tres mesos
☐ més

Observacions

S'ha paralitzat la mediació?

- ☐ sí ☐ no

En el cas que s'hagi paralitzat la mediació, quin n'ha estat el motiu?

- ☐ manca de col·laboració d'una de les parts
☐ no s'han respectat les condicions establertes
☐ el procés ha esdevingut inútil per a finalitat perseguida
☐ una de les parts ha desistit de continuar
☐ les dues parts han desistit de continuar
☐ incompatibilitat per a la mediació
☐ altres motius (especifiqueu-los a continuació)

Data

Annex 15

Full d'avaluació del procés i de seguiment dels acords

Número d'expedient:

1. Avaluació del procés: han resolt el conflicte?

Repaso tot el procés:

- vam seguir totes etapes?
- eren naturals els comportaments de les parts?
- el procés tenia corba?
- les parts van poder explicar seus interessos?
- durant el procés van poder fer empatia?
- han fet els acords?
- han resolt el conflicte?

2. Confirmo, si compleixin els acords

- trucades per telèfon:
- visites als participants:
- preguntes:
 - Creus, que funcionin bé els resultats de la mediació?
 - T'ha ajudat la integració del mediador/a?
 - Des del teu punt de vista has entès, quins són els interessos i els problemes de l'altra part?
 - Com t'has sentit al principi del procés?
 - Com et sents ara?

3. Avaluu la satisfacció de les parts (per a la prevenció)

- trucades per telèfon:

- preguntes:

4. Faig un recull del procés

- informe:

- memòria:

5. Avaluu la meva actuació

- he aconseguit els objectius?

- he fet correctament el meu paper?

- faig autoanàlisi:

- faig autoavaluació:

- aspectes a millorar:

◇ Els punts 1, 2 i 3 tenen caràcter positiu

- amb 6-12 mesos tanco el cas.

◇ Els punts 2 i 3 són negatius

- continuo (altres trucades, visites, entrevistes):

- o es repeteix el procés:

Annex 16

Relació de documentació utilitzada en l'elaboració del material vinculat al SEMCO:

Lleis

- Constitució Espanyola.
- Declaració Universal dels Drets Humans.
- Llei Orgànica 14/2003 de reforma de la Llei orgànica 4/2000 sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Llei 25/2010 del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.
- Llei 15/2009 de 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Llei 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal.

Bibliografia

- Carneizo Caneda, M.: *Prevención, gestión, resolución de conflictos*. Netbiblo. La Coruña, 2007.
- *Claves para la comunicación Intercultural*. Institut Jaume I. València, 2003.
- *Cohesión comunitaria en el ámbito local: atención a las necesidades de las comunidades musulmanas. Ejemplos de iniciativas locales*. Comision Europea - Oficina de Publicaciones. 2008.
- Diego Vallejo, R.; Guillén, C.: *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Piràmide. Madrid, 2008.
- Fernández, M.; Ortiz, M.: *Los conflictos: como desarrollar habilidades como mediador*. Pirámide. Madrid, 2006.
- Pastor, J.; Peris, C.: *Mediació comunitària la gestió de conflictes públics a Catalunya*.
- Vilanueva Rey, N.: *Mediación familiar. Conflicto, técnicas, métodos, recursos*. BOSCH. 2008.

Pàgines web.

- Coeficient d'empatia (EQ): <http://espectroautista.info/tests/espectro-autista/adultos/EQ>
- Comisión Europea: Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=418>
- e-Catalunya > Portal de Justícia > Mediació
- El Banco de Proyectos Sociales y ONG's: <http://www.facebook.com/group.php?gid=25172376632>
- El mediador escolar-videos.lasprovincias.es
- El patriacado ¿una organización social superada?: <http://www.mujeresenred.net/spip.php?article739>
- Equitat de gènere en el món del treball: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/equidad/cap4/i/index.htm>

- La lapidació divideix l'islam:
<http://hemeroteca.lavanguardia.es/edition.html?bd=13&bm=10&by=2010&x=37&y=3&page=4>
- La xarxa de Mediació intercultural impulsada per la Caixa (Barcelona, 20 de febrer de 2009).
- Llenguatge: <http://www.fmujeresprogresistas.org/lenguaje8.htm>
- Normativa igualtat i gènere:
<http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/temas/igualdad>
- Novedades de la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:
<http://www.inmujer.migualdad.es/mujer/legislacion/docs/conceptos%20geneales.pdf>
- Patriarcat: http://www.mujeresenred.net/article.php3?id_article=739
- Recomanacions per un ús no sexista del llenguatge:
<http://www.upf.edu/gl/criterisupf/sexisme.html>
- Recurs 1: <http://aliciapuleo.blogspot.com/>
- Síntesi de la legislació europea:
http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/equality_between_men_and_women/index_es.htm
- www.revistaiuris.com

Fulletons

- Les diferents cares de la immigració 2010 (Ajuntament de Tàrraga)
- Mediats dels conflictes.
- Servei de Mediació Comunitària (Ajuntament de Cervera)
- Servei de Mediació Comunitària (Ajuntament de Mollerussa)
- Servei Municipal de Mediació Social i Comunitària (Ajuntament de Lleida)

Butlletins

- Oficial Universitat de Lleida. Num.108. La Mediació com a mecanisme alternatiu de resolució de conflictes: la seva articulació amb el sistema de justícia estatal
- Signatura de dos acords a Cervera i Mollerussa per a posada en marxa de serveis d'informació sobre la Mediació (4/09/2009)

Associacions.

- ADIMER (Associació per a la Divulgació de la Mediació i Resolució de Conflictes), València.
- AMISI (Asociación para la Mediación intercultural y Social con inmigrantes), Barcelona.
- Associació de Mediadors de Catalunya, Vic.
- Associació de Mediadors interculturals romanesos Quorum (Ajuntament Castelldefels).
- GREC (Grup de Recerca i Estudi dels Conflictes).
- GMDPC (Grup Mediació de Dret Privat de Catalunya).
- IECAH (Instituto de Estudios sobre Conflictos i Acción Humanitaria).

Vídeos

- <http://www.tv3.cat/videos/2886010>
- Cas d'excepció: <http://www.tv3.cat/videos/1633989/Cas-dexcepcio>
- De professió, mediador:
<http://www.rtve.es/mediateca/videos/20101011/profesion-mediador/899115.shtml>
- Dies per conviure: <http://www.tv3.cat/videos/2856330/Dies-per-conviure>
- Dones i empresàries: <http://www.tv3.cat/videos/198224785/Dones-empresaries>
- El llibre de la felicitat: <http://www.youtube.com/watch?v=oooJ42w-OD0>.
- Equips de treball – tema conflictes: <http://www.youtube.com/watch?v=dhvv88Z7SaM>
- La feina del mediador familiar: <http://www.tv3.cat/videos/2746710/La-feina-de-mediador-familiar>
- La sagrada família: <http://www.tv3.cat/lasagradafamilia/episodis/episodi6>
- La mediació de conflictes a l'alça: <http://www.tv3.cat/videos/2886010/La-mediacio-de-conflictes-a-lalca>
- Mediant en un conflicte veïnal: <http://www.youtube.com/watch?v=r4RFy2S8yNQ>
- Mujeres y poder – Dolors Renau:
http://www.youtube.com/watch?v=rzGwTsdvgG0&feature=player_embedded
- Noticia calle y declaración de amor, mediem?:
http://www.antena3.com/noticias/sociedad/calle-convertida-declaracion-amor_2010092200094.html
- Pares a temps parcial: <http://www.tv3.cat/videos/1383799/Pares-a-temps-parcial>
- Prejuicio y Discriminación: <http://www.youtube.com/watch?v=sn-Rro7k-mk>
- Quan manen les dones?: <http://www.tv3.cat/videos/1496839/Quan-manen-les-doneshttp://>
- Qui penca més a casa?: <http://www.tv3.cat/videos/208869/Qui-penca-mes-a-casa>
- Salt, assaig de convivència: <http://www.tv3.cat/videos/2986990>
- Socialització en imatges: <http://www.youtube.com/watch?v=t6ONdIMiNok>

Reglaments i memòries

- *Memòria 2009 MEDIACIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA*. Ajuntament de Lleida.
- *Memòria de servei de mediació 2007*. Ajuntament de Montsià.
- *Projecte d'establiment*. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.
- *Reglament de participació ciutadana de Tàrraga*. Ajuntament de Tàrraga.
- *Reglament per al funcionament del Centre de mediació*. Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
- *Reglament. Servei Mediació*. Ajuntament de Mollet de Vallès.
- *Servei de mediació i resolució de conflictes. Reglament*. Ajuntament de Sant Adrià de Besòs.

Curs de Mediació Comunitària (1a i 2a part) de l'Ajuntament de Tàrraga (2009-2010)

- *¿Cómo nos relacionamos con la ciudad? Propuestas para una convivencia pacífica*. III Audiencia Pública a los chicos y chicas de San Sebastián. Curso 2003-2004.
- *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*. Departament de Justícia - Programa Compartim, gestió del coneixement.

- *Drets i deures de les persones estrangeres. Manual pràctic per a la convivència ciutadana adreçat a professionals del món local.* Col·lecció_Documentos de treball. Diputació de Barcelona (2007).
- *El llibre blanc de la Mediació a Catalunya.*
- *La iniciativa ciutadana municipal.* Generalitat de Catalunya – Departament d’Interior, Relacions Institucionals i Participació – Direcció General de Participació Ciutadana.
- *La mediació ciutadana als ajuntaments. Estudi de casos.* Col·lecció_Documentos de treball. Diputació de Barcelona (2008).
- *Pla de treball immigració 2008-2011.* Ajuntament de Barcelona.
- *Polítiques locals de Mediació Ciutadana. Jornades 2007 i 2008.* Diputació de Barcelona.
- AAVV: *L'avaluació en la recerca en humanitats i ciències socials.* Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2010).
- Barbero Domeño, Alicia; Vidal Novellas, Carles; Barbeito Thonon, Cécile; Santiago Santiago, Irene: *(Deconstruir) la imatge de l'enemic.* Universitat Autònoma de Barcelona - Escola de Cultura de Pau (2005).
- BoraKasi: *Món Local i Diversitat. Estratègies, polítiques i serveis municipals per a la integració de persones immigrants no comunitàries.* CRID, Consorci de Recursos i Documentació per a l’Autonomia Personal (2001).
- Brunet Icart, Ignasi; Morell Blanch, Antoni: *Epistemología y cibernética.*
- Cascón Soriano, Paco: *Educación para y en el conflicto.* Universitat de Barcelona – Càtedra Unesco sobre Pau i Drets Humans.
- Galarraga, Naiara: *Prohibido gritar a la hora de la siesta. Las detalladas ordenanzas de civismo son inútiles y germen de arbitrariedades, según los expertos.* Artículo de El País.com 26/10/2010.
- Gallego Ayala, Joana: *De reines a ciutadanes. La imatge de les dones als mitjans de comunicació.* Dossiers Feministes, 11, pàg. 71-87 (2008).
- Gutiérrez, Maite: *Los personajes femeninos del cine infantil evolucionan tímidamente, mientras la literatura rompe estereotipos.* La Vanguardia, 5 de abril de 2010.
- Laguna Álvarez, Joaquín: *Intervención social y nuevas necesidades (Las nuevas necesidades de la Intervención Social).*
- Román C., Marcela: *Guía Práctica para el Diseño de Proyectos Sociales.*
- Sameros Sierra, Myriam; López Salamero, Nunila: *La cenicienta que no quería comer perdices.*
- Vaccaro, Sonia: *¿Qué hacer si mi hija ha sido maltratada?* Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres. València: núms. 12-13, segona època, pàg. 163-179 (2005-2006).