

Un equipo de mediadores intercede para que los vecinos encuentren solución a sus conflictos cotidianos

Hablando se entiende la gente

El Servicio de Mediación Comunitaria ya es una realidad. Un equipo de especialistas ayuda a que los conflictos vecinales se solventen con el diálogo

DIALOGO María trabaja de noche y duerme de día. Pero desde hace un año el descanso se ha convertido en una pesadilla. Los nuevos vecinos del piso superior tienen tres niños pequeños que corren, tiran cosas al suelo, arrastran los muebles, botan la pelota... El ruido no la deja dormir y eso la pone de muy mal humor. Se ha quejado en varias ocasiones a los vecinos del piso superior, pero las quejas han



desencadenado una batalla verbal y el conflicto es cada vez mayor.

María se ha quejado incluso a la Guardia Urbana y han sido ellos los que le han informado de la existencia de mediadores que pueden ayudarle a encontrar una solución. Así que María se ha puesto en contacto con este servicio: ha explicado el problema y los mediadores han citado a los vecinos de arriba, que están dispuestos a hablar de forma civilizada con la afectada para buscar una solución de consenso.

Ésta es una historia ficticia, pero que se asemeja a algunos de los primeros casos que se están tratando desde el nuevo Servicio de Mediación Comunitaria que ha puesto

en marcha el Ayuntamiento de L'Hospitalet. Se trata de un equipo de 10 personas (psicólogos, educadores o trabajadores sociales) que además cuentan con formación específica en el campo de la mediación.

"No somos ni jueces ni policías. No buscamos un culpable. No calificamos a unos de buenos y a otros de malos. Pedimos que nos expliquen qué les preocupa, cuál es su problema y que sean ellos los que busquen una solución. Nosotros no proponemos qué camino deben seguir. Somos un tercero neutral", coinciden los miembros del equipo.

Los mediadores afirman que no tienen una varita mágica que solucione los conflictos de convivencia y que su trabajo consiste en crear el clima necesario para que las partes se entiendan. "Les ofrecemos un espacio neutral, que suele ser un equipamiento municipal cercano al domicilio. El solo hecho de que el encuentro no se realice en



El equipo de mediadores, en una reunión de trabajo

Los mediadores comunitarios son una de las actuaciones novedosas que in-

El apunte

cluye el Plan L'Hospitalet para la Integración de la Nueva Ciudadanía, presentado el pasado mes de octubre. Según la delegada para este Plan y concejala de Servicios Sociales y del Programa de la Mujer, Dolors Fernández, "tenemos una sociedad cada vez más plural y complicada que presenta nuevos retos en el ámbito de las relaciones interpersonales. Lo que antes se podía solucionar con buena voluntad, ahora en ocasiones requiere de un experto. Aquí es donde aparece el mediador".

Sin embargo, los mediadores no restringen su trabajo a casos en que estén implicados los inmigrantes. "Los mediadores actuarán ante cualquier conflicto en la convivencia, ya sea en el ámbito vecinal, en el educativo o en espacios públicos", explica Dolors Fernández.

Para poner en marcha el Servicio de Mediación, el Ayuntamiento ha destinado 300.000 euros. Se espera que otras administraciones (Generalitat y Ministerio de Asuntos Sociales) aporten en el futuro subvenciones.

El Servicio de Mediación Comunitaria ya se desarrolla en otros ayuntamientos, pero en L'Hospitalet tiene características singulares porque además de mediación también persigue la prevención.

Los mediadores fomentan que las partes busquen una solución: proponen un lugar neutral y motivan a los implicados a hablar y a escuchar

el espacio donde se produce el conflicto ya ayuda a que se encuentre una vía de comunicación", explica Belén de la Cámara, una de las mediadoras del servicio. Oliver Postigo, uno de sus compañeros, añade que "la presencia del mediador ayuda al diálogo. Pero además nuestra labor es hacer preguntas que orienten el conflicto y ayudar a que las personas se expliquen, es decir, facilitar la comunicación".

"No aleccionamos, intentamos que uno se ponga en el lugar del otro. Hablando y sobretodo escu-

chando se puede resolver el problema", dice la mediadora Alba Moragues. A lo que su compañera Stella Gama añade que "en el caso de una reunión con ambas partes, se trata de que las dos hablen. De evitar que una de ellas monopolice la conversación; de poner orden en lo que dicen".

Iniciativa bien acogida

Hasta el momento el equipo de mediadores considera que la respuesta de los vecinos ha sido buena porque encuentran interesante un servicio que aporta una forma amable de resolver los conflictos vecinales y que ayuda en la convivencia cotidiana. "La parte acusada, que podría ser la que se negara a

El servicio actuará en la prevención de conflictos proponiendo campañas y dando a conocer la posibilidad de utilizar la mediación a las entidades

participar en la mediación, también está cansada de que el vecino se queje reiteradamente y ante la propuesta de sentarse a dialogar suele aceptar", afirman.

Un segundo campo de actuación de los mediadores es el de la prevención. Su intención es elaborar una radiografía de las problemáticas vecinales de la ciudad para proponer a las administraciones campañas preventivas y de sensibilización.

Los mediadores comunitarios consideran que en el campo de la prevención es importante ponerse en contacto con las entidades del territorio para que puedan crearse nuevos espacios donde dialogar y que se eviten posibles las confrontaciones. # NÚRIA TORIL

Para utilizar el servicio de los mediadores es necesario dirigirse a la Oficina de Mediación que se encuentra en la calle de Santiago de Compostela, 8.

Contacto

También se puede llamar por teléfono o enviar un correo electrónico. El afectado explica el problema. A continuación, los mediadores se ponen en contacto con las partes. El servicio es totalmente voluntario y si los implicados no están

dispuestos a dialogar, se cierra el caso.

No hay un método estándar para actuar. Cada caso requiere un enfoque diferente. Si se cree necesario se puede citar a las dos partes conjuntamente para que dialoguen sobre el problema, pero en otros casos será el mediador el que se entreviste con unos y otros por separado transmitiendo lo que propone cada parte.

La mediación suele ser un proceso largo y se realizan las entrevistas que se

consideran oportunas. Pueden ser objeto de mediación cualquier conflicto en la convivencia vecinal (ruidos, malos olores, falta de limpieza, malos entendidos entre vecinos); problemas en los espacios públicos (como la utilización indebida o abusiva), o conflictos familiares (problemas derivados de las diferencias intergeneracionales, por ejemplo).

Hay algunos casos que están excluidos del Servicio de Mediación. Se trata de aquellos conflictos que tienen carác-

ter delictivo, como pueden ser problemas asociados con el tráfico de estupefacientes, violencia, agresiones, etc. Estos casos se derivan a las fuerzas del orden.

Hasta el momento, el Servicio de Mediación, con apenas un mes de funcionamiento, ya ha abierto 40 expedientes. La mayoría de conflictos están relacionados con problemas causados por ruidos.

mediaciocomunitaria@l-h.es
Tel: 93 402 60 43