

**Aniversario.** El Servicio de Mediación Comunitaria de L'Hospitalet cumple 10 años de resolución acordada frente a los problemas

# Cuando el diálogo resuelve los conflictos vecinales

No siempre se consigue pero en dos de cada tres casos en que el Servicio de Mediación interviene, las partes pactan una salida

El Servicio de Mediación Comunitaria de L'H acaba de cumplir 10 años en los que ha gestionado las diferencias entre las partes de más de 5.000 conflictos sociales y vecinales. El servicio se creó en 2006 para tratar las dificultades de convivencia, dada la creciente diversidad de la población por el fenómeno migratorio, aunque pronto se puso de manifiesto que era una herramienta polivalente que podía dar respuesta a todo tipo de conflictos, más allá del origen de las personas.

El servicio, que desde 2011 depende del Área de Seguridad, Convivencia y Civismo, cuenta con seis técnicos a jornada completa y una persona a media jornada. En 10 años ha atendido de forma directa a 10.336 personas y ha gestionado 5.056 conflictos. También lleva a cabo acciones de formación, difusión y sensibilización.

Con el tiempo, el Servicio de Mediación Comunitaria se ha convertido en un complemento de la labor de la policía local. La mayoría de los casos que trata son derivados por la Oficina de Gestión de Incidencias tras una actuación policial. Las personas pueden denunciar un problema a través de la Guardia Urbana, o en el Teléfono de Incidencias y Civismo TIC, 93 402 94 44.

## Dos de cada tres casos

En un 66% de los casos atendidos la convivencia mejora tras la intervención del Servicio de Mediación. En el acto de presentación de este balance a la prensa, la alcaldesa Núria Marín destacaba que el sentido último de este servicio municipal radica en "decirle al ciudadano que no está solo con su problema,



El teniente de alcaldía Josep M. García Mompel, la alcaldesa Núria Marín y la directora del área, Teresa Carrasco, en la presentación del balance

## LOS CONFLICTOS GESTIONADOS. Una década acompañando a la ciudadanía

<b>VECINALES</b> <b>4.574 (90%)</b>	<b>EN ESPACIO PÚBLICO</b> <b>125 (2,5%)</b>	<b>EN ESTABLECIMIENTOS</b> <b>64 (1%)</b>
<b>ESCOLARES</b> <b>157 (3,5%)</b>	<b>FAMILIARES</b> <b>96 (2%)</b>	<b>EN ESPACIOS DE CULTO</b> <b>40 (1%)</b>

que cuenta con una administración que está a su lado, que le escucha, le atiende e intenta poner en contacto las partes para encontrar una solución a ese problema".

Con motivo de este décimo aniversario, el Ayuntamiento también organizó, en colaboración con la Diputació de Barcelona, las II Jornadas de Mediación Comunitaria. ■

## Óscar Negrodo, mediador: "las disputas son parte de nuestra naturaleza"

■ Óscar Negrodo forma parte del equipo de mediadores del Ayuntamiento de L'H desde que se puso en marcha. Es educador social y ha realizado un máster en mediación. Recuerda los inicios y cómo ha evolucionado el servicio. "La primera idea era ordenar la nueva inmigración que llegó en poco tiempo y actuar en comunidades de vecinos, comercios y bares, acomodar la ciudad a la diversidad, tanto de los que llegaban como de los que recibían. Dio resultado

y se amplió el servicio a otras situaciones, tanto de vecinos que llevan años en L'Hospitalet como recién llegados". Negrodo destaca especialmente el trabajo hecho en el espacio público y con los jóvenes. "Afectan a mucha gente. Son procesos largos porque hemos tenido que generar confianza en la ciudadanía, buscar aliados en los barrios". El mediador afirma que los conflictos no pueden evitarse. "Son parte de la naturaleza humana, tenemos la cultura del



litigio, de la competitividad, por eso hay que aprender a vivir con ellos y gestionarlos de forma positiva". Y relata un caso que le marcó. "Una familia con un bebé enfermo del corazón tenía un vecino que criaba perros en la terraza y hacían ruido todo el día. En cuanto el vecino tuvo conocimiento del problema puso medidas de inmediato. Aquel día llovía y los vecinos antes enfrentados volvieron a casa compartiendo paraguas. La madre del bebé me dijo: la mediación me ha salvado la vida".