

## **Cercle de comparació intermunicipal dels serveis de mediació ciutadana (2020)**

***Incidència de la pandèmia en els SMC  
Reptes i aprenentatges***

**Eduard Carrera**

Grup de Recerca LIBERI. Universitat de Girona

# 1. INTRODUCCIÓ

- Els cercles de comparació intermunicipal impulsats per la Diputació de Barcelona, són un **instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i gestió dels serveis públics municipals**.
- L'objectiu d'aquest informe és el de fer una **anàlisi que permeti identificar la incidència de la COVID-19 en els SMC**, i de l'actuació d'aquests serveis durant el 2020.
- **A nivell metodològic es parteix d'una aproximació quantitativa i qualitativa** que es fonamenta en els indicadors calculats en el marc del cercle, en els intercanvis i la informació recollida durant el taller de millora del mes de juliol, i també de les memòries anuals dels serveis i les conclusions dels espais de supervisió.

## **2. Els SMC en temps de pandèmia**

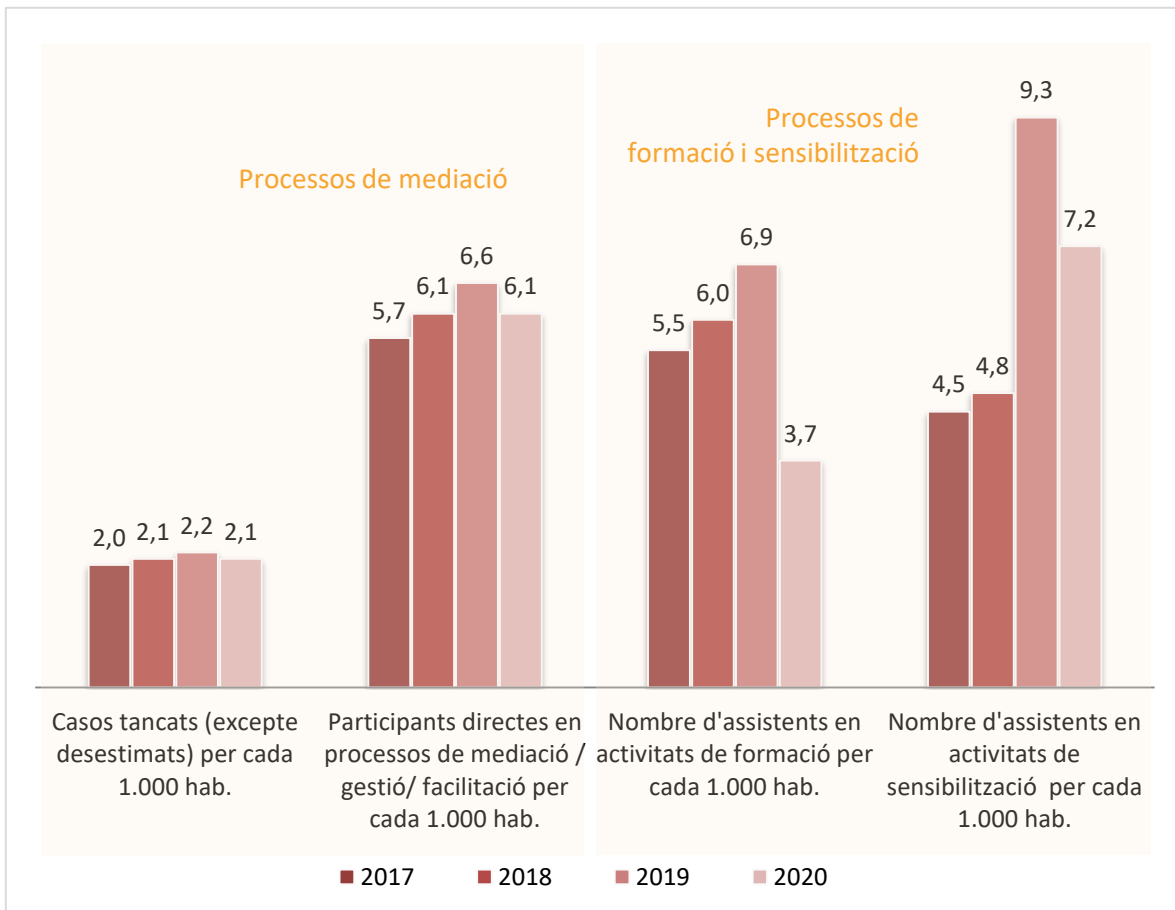
## 2.1 El context de pandèmia

- **Mercat de treball:** un 8% de població es va quedar sense feina, i un 17% es va quedar temporalment a l'atur a causa dels ERTO (expedients de regulació temporal d'ocupació)
- **Desigualtat de gènere:** les dones varen dedicar més temps a les tasques domèstiques i a la cura dels infants, i durant la quarantena reducció de la possibilitat de reportar agressions
- **Salut mental:** augment significatiu de consultes per problemes d'ansietat (+ 127%), idees de suïcidi (+ 74%), desesperança, problemes d'insomni, irritabilitat, i trastorns alimentaris entre altres.
- **Joves:** impactes emocional i econòmic (35,6% atur; 15,6% en situació de pobresa)
- **Habitatge:** un 34% dels catalans i catalanes si haguessin pogut haurien canviat d'habitatge per la COVID-19 (només un 24% s'ho podia permetre), 10,4% població residia en habitatges que no disposaven d'espais exteriors.

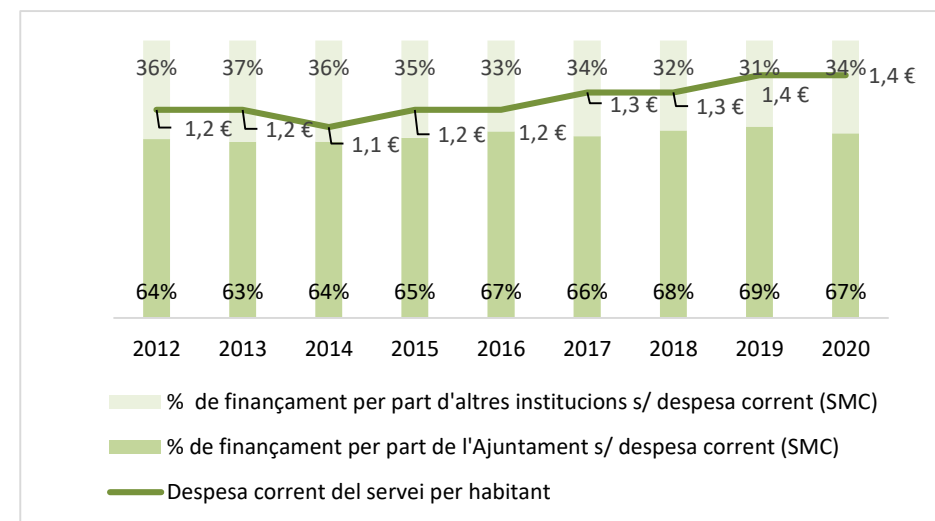
## 2.2 Efectes de la COVID-19 en els SMC

### PRESTACIÓ DEL SERVEI I RECURSOS

#### Evolució de l'activitat dels SMC

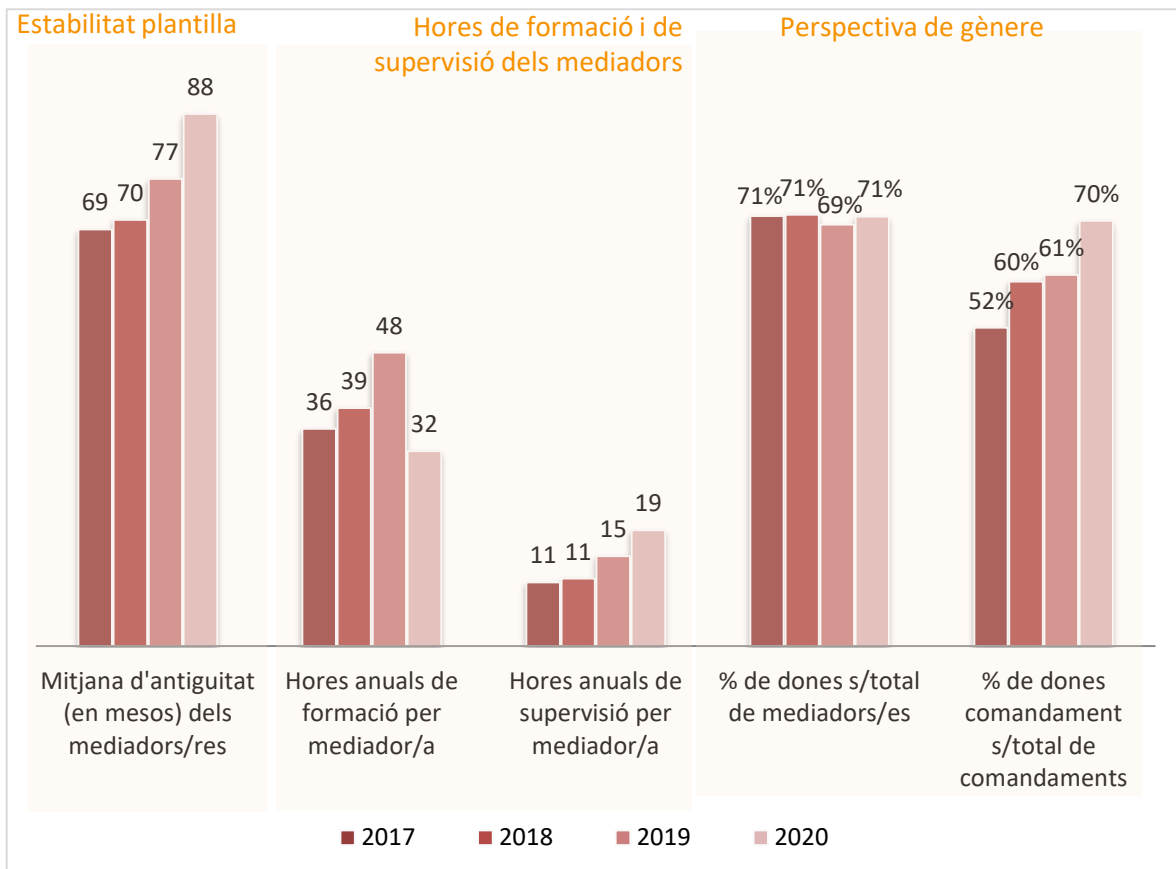


#### Recursos econòmics

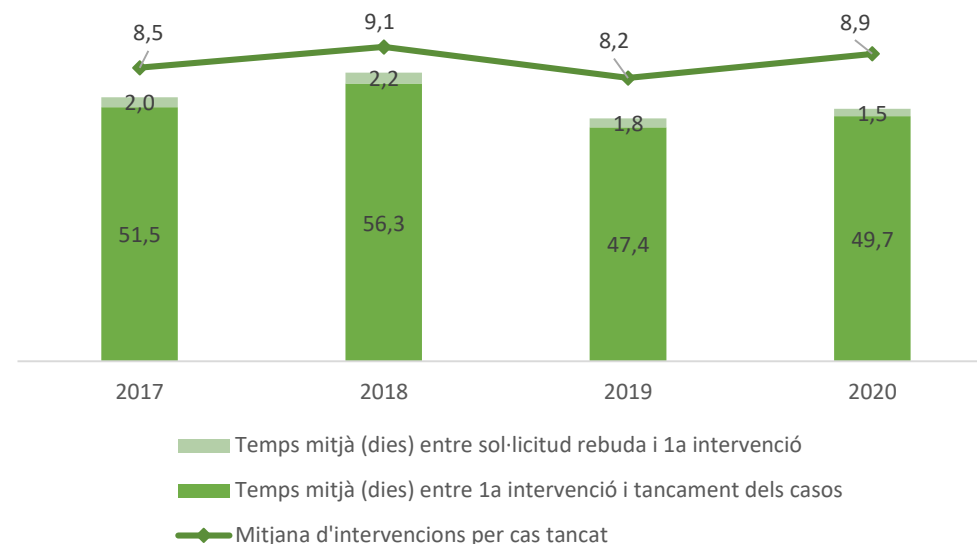


**Es va seguir atenent des del primer dia de confinament, va caure el nombre d'assistents en activitats de formació, es varen fer moltes menys activitats de sensibilització, però en canvi va augmentar de forma significativa la valoració de les activitats de sensibilització. La despesa corrent del servei per habitant continua en valors baixos**

## Recursos humans i valors organitzatius



## Temps de resposta i nombre d'intervencions

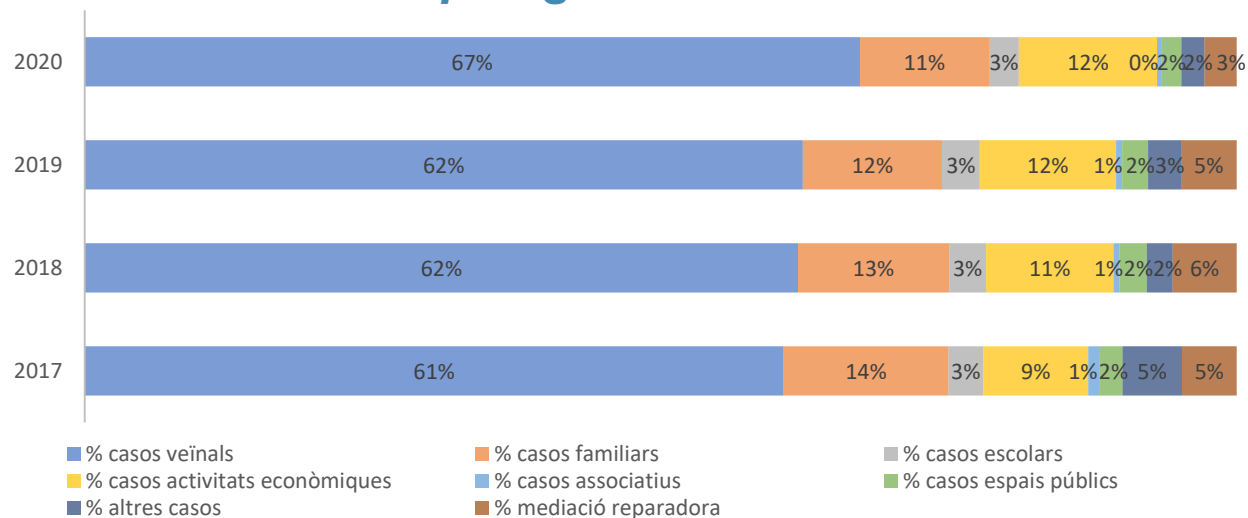


**Ens trobem amb SMC que tenen una plantilla més estable, tot i que no creix, amb un pes important de les dones, amb mediadores més formades i que tenen més necessitat de compartir (supervisió).**

**Els casos treballats son més complexes i es troben en un nivell d'intensitat més elevat.**

# ATENCIÓ DE CASOS I METODOLOGIA DE TREBALL

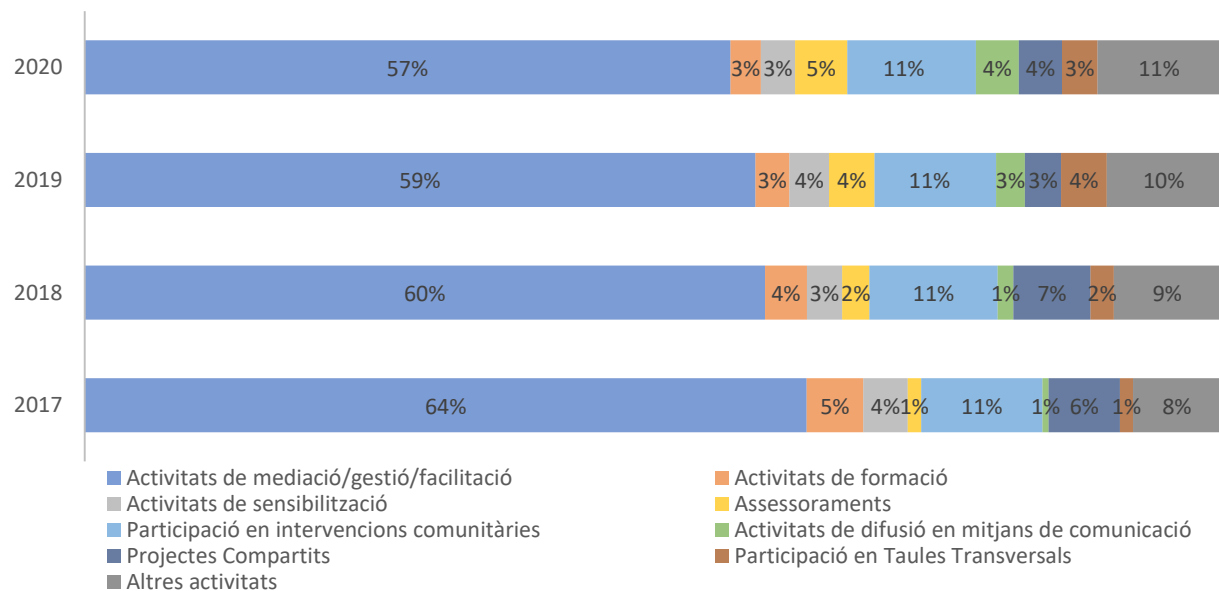
## Evolució de la tipologia de casos



*El confinament ha comportat una tornada als orígens: els SMC han treballat més casos veïnals, i baixen els casos familiars. Al mateix temps, augmenten les hores dedicades a assessoraments i a projectes compartits (casos més complexos).*

*Els SMC s'adapten ràpidament, tot i detectar-se certes mancances per adaptar els espais de treball: es multipliquen les eines i instruments, s'impulsen canvis metodològics en les intervencions dels SMC,*

## Dedicació a les diferents àrees de mediació



*Els SMC esdevenen porta d'entrada de les necessitats de la ciutadania i es destaca la seva disponibilitat i proximitat: contenció i acompanyament emocional, es detecten problemes d'accés als mitjans digitals*

*Emergeixen noves aliances i noves oportunitats: Es pot fer més treball transversal, arriben nous perfils i noves realitats, i apareixen oportunitats gràcies a la virtualitat per abordar situacions determinades*

# PERFIL DEL MUNICIPI SEGONS VARIABLES CLAU

## Caracterització de l'any 2020 dels

### SMC

Als MUNICIPI GRANS, tendeix a ser més alt	Hores d'obertura setmanal al matí.  % de casos veïnals.  Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.	Als MUNICIPI PETITS, tendeix a ser més alt	Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.  Participants en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants.  Casos tancats per cada 1000 habitants.
Als MUNICIPI DENSOS, tendeix a ser més alt	Visites al web o blog.  Hores d'obertura setmanal a la tarda.  Despesa corrent del servei per habitant.	Als MUNICIPI POC DENSOS, tendeix a ser més alt	% de casos adreçats als SMC per altres administracions.  % de casos escolars.  Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.
Als MUNICIPI AMB SITUACIONS DE MAJOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt	% de casos veïnals.  Hores d'obertura setmanal al matí.  Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos.	Als MUNICIPI AMB SITUACIONS DE MENOR VULNERABILITAT, tendeix a ser més alt	% de casos de mediació amb acord.  % de casos en què l'usuari/a s'ha adreçat directament al servei.  % de casos adreçats als SMC per altres administracions.
Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt	Nombre d'actuacions en xarxes socials.  Visites al web (o blog).  Despesa corrent del servei per habitant.	Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT AJUNTAMENT, tendeix a ser més alt	% de casos adreçats al SMC per altres administracions.  % de casos de mediació amb acord.  Nombre d'assistents en activitats de formació.
Als municipis amb SMC LONGEU, tendeix a ser més alt	Hores d'obertura setmanal al matí.  Visites al web (o blog).  Hores d'obertura setmanal a la tarda.	Als municipis amb SMC RECENT, tendeix a ser més alt	% de casos escolars.  Assistents en activitats de formació per cada 1000 habitants.  Casos tancats per cada 1000 habitants.

***Als municipis grans, obren més als matins, treballen més casos veïnals, i tenen un temps mitjà de les intervencions més alt (coincideix amb municipis amb situacions de major vulnerabilitat).***

***Als municipis amb situacions de menor vulnerabilitat tenen un % més elevat de casos amb acord, un % de casos en què l'usuari/a s'adreça directament al servei, i rep més derivacions d'altres administracions.***

***Als municipis petits, tenen més assistents de formació, més participants en processos de mediació, i tanquen més casos.***

***Als municipis densos, obren més per les tardes i tenen una despesa corrent del servei per habitant més alta. Als municipis menys densos, tenen més casos derivats per altres administracions, i més casos escolars.***

***Als municipis amb més finançament, fan més actuacions en xarxes socials i més despesa corrent del servei per habitant, mentre que els que tenen menys finançament atenen més casos escolars, i tenen més assistents en activitats de formació***



## Resum de l'evolució dels principals indicadors 2019- 2020

Als MUNICIPIS GRANS, augmenta	<p>Participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1000 habitants.</p> <p>Casos tancats per cada 1000 habitants.</p> <p>% de casos de mediació amb acord.</p> <p>% de casos adreçats directament per l'usuari.</p> <p>Actuacions en xarxes socials.</p>	Als MUNICIPIS PETITS, augmenta	<p>Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.</p> <p>Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.</p> <p>% de casos veïnals.</p> <p>Visites al web (o al blog).</p> <p>Despesa corrent del servei per habitant.</p>
Als MUNICIPIS DENSOS, augmenta	<p>% de casos adreçats directament per l'usuari/a</p> <p>% de casos d'espai públic</p>	Als MUNICIPIS POC DENSOS, augmenta	<p>Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants</p> <p>Temps mitjà entre la 1a intervenció i el tancament dels casos</p> <p>Despesa corrent del servei per habitant</p>
Als municipis MÉS VULNERABLES, augmenta	<p>Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.</p>	Als municipis MENYS VULNERABLES, augmenta	<p>Visites al web (o blog).</p> <p>Actuacions en xarxes socials.</p>
Als municipis amb MÉS FINANÇAMENT PER PART DE L' AJUNTAMENT, augmenta	<p>% de casos adreçats directament per l'usuari/a.</p> <p>Hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.</p>	Als municipis amb MENYS FINANÇAMENT PER PART DE L' AJUNTAMENT, augmenta	<p>Assistents a activitats de formació per cada 1000 habitants.</p>

***Als municipis grans, augmenten els participants directes en processos de mediació, el % de casos amb acord, el % de casos adreçats directament per l'usuari.***

***Als municipis petits, augmenten els assistents en activitats de formació, les hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda, el % de casos veïnals i la despesa corrent del servei per habitant.***

***Als municipis amb + finançament, augmenta el % de casos adreçats directament per l'usuari/a, i les hores setmanals d'obertura al matí i a la tarda.***

***Als municipis amb – finançament, augmenten els assistents en activitats de formació.***

## 3. La mediació en el context post- pandèmia. Conclusions

### 3.1 Aspectes a aprofundir des de la mediació comunitària

1. **Generar estructures que permetin a la mediació ciutadana incloure els aprenentatges que ens ha aportat la pandèmia**, donant solidesa a la creativitat dels SMC però també caldrà prestar atenció a la necessitat de treballar les cures dintre els equips de mediació.
2. **Expropiar-se del conflicte, i tornar-lo a la ciutadania**, trencant la idea preconcebuda que històricament ha relacionat conflicte a SMC.
3. **Incidir en el paper de la mediació ciutadana per fer d'engranatge relacional en entorns comunitaris.**
4. **Enfortir la creació de plans de treball conjunt amb altres serveis o professionals**, anant més enllà del treball transversal.

### **3.2 La mediació i el context post- pandèmia. Reptes de futur dels SMC**

- 1. La mediació com a pràctica social, s'ha de posicionar, essencialment, en el marc de la presencialitat.**
- 2. La mediació com a resposta a la fragilitat i complexitat creixent del nostre entorn.**
- 3. La mediació com a actiu de les polítiques de convivència, de transformació de barris i ciutats (+ enllà de la mirada comunitària).**

En els propers anys caldrà passar de l'estar disponible i accessible per la ciutadania, a estar present als barris, a les ciutats i als carrers, per tal de promoure intervencions comunitàries que donin resposta a la creixent vulnerabilitat i fragilitat de les estructures veïnals.