

1

PERCEPCIÓ DE L'ENTORN

2

OPINIÓ SUBJECTIVA

3

GESTIÓ DEL CONFLICTE

4

CONeixEMENT I INTERÈS PER LA MEDIACIÓ

GRAU DE CONeixEMENT DE LA POBLACIÓ
DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA
DELS **SERVEIS DE MEDIACIÓ:**

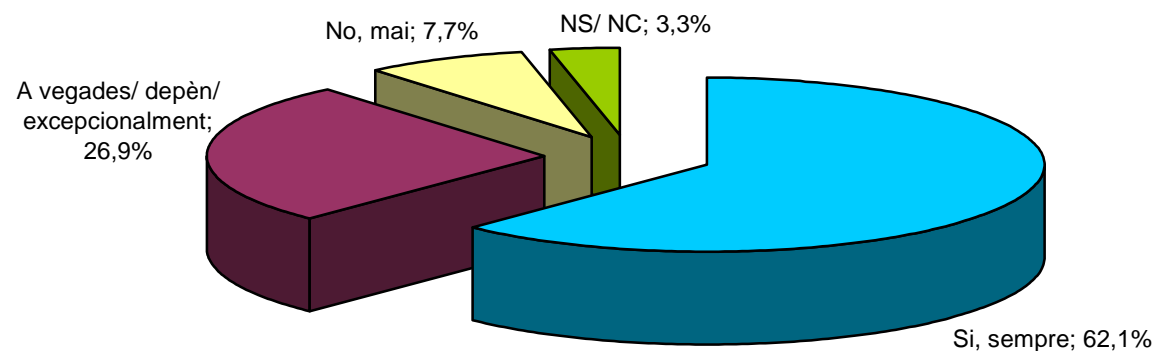
Alguns aspectes d'interès

Juliol de 2009

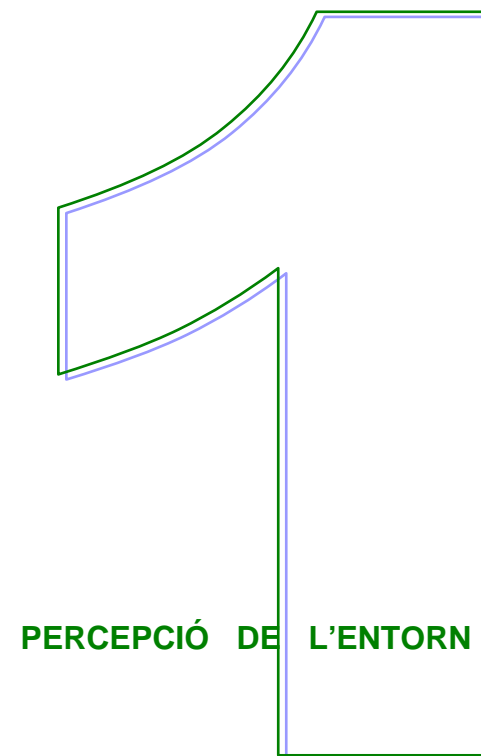


Si li cal, creu que pot comptar amb l'ajuda d'algun veí del seu edifici?

Si, sempre	745
A vegades/ depèn/ excepcionalment	323
No, mai	92
No sap/ no contesta	40
Mostra: 1200 individus	



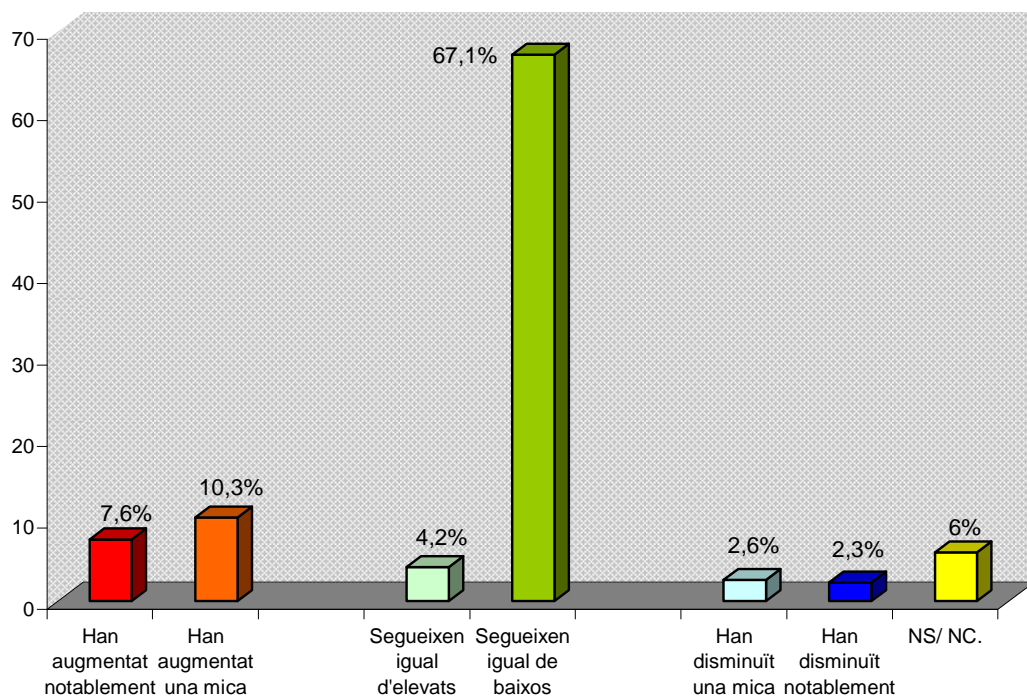
La percepció del veïnatge com a factor de cohesió i ajut davant possibles situacions de dificultat, és elevada.



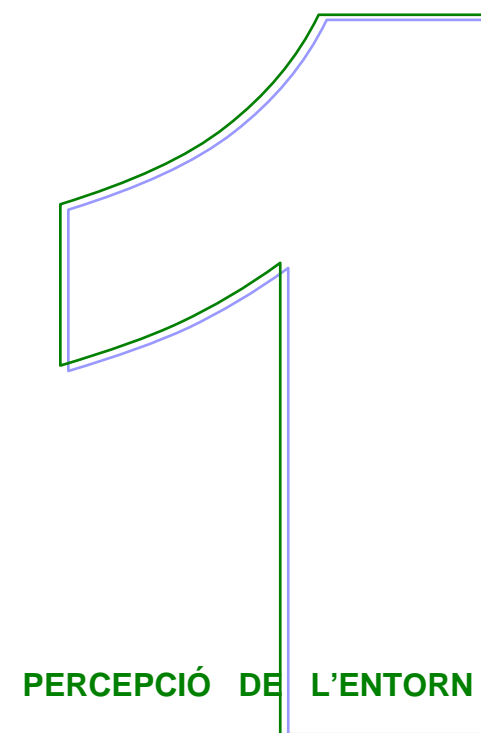
Creu que en els darrers 4/ 5 anys les disputes i conflictes entre veïns...

Han augmentat notablement	91
Han augmentat una mica	123
Segueixen igual d'elevats	50
Segueixen igual de baixos	805
Han disminuït una mica	31
Han disminuït notablement	28
No sap/ no contesta	72

Mostra: 1200 individus



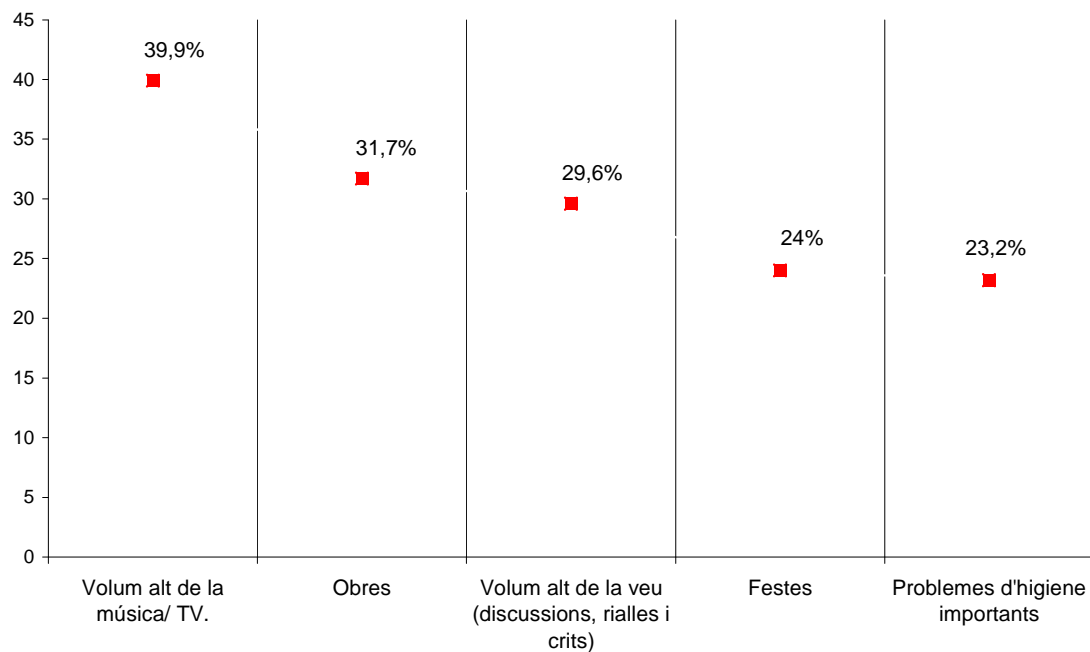
La percepció del veïnatge com a àmbit habitual de potencials conflictes, és baixa.



Quins aspectes veïnals creu que poden afectar la convivència?

Volum alt de la música/ TV.	479
Obres	380
Volum alt de la veu (discussions, rialles, crits...)	355
Festes	288
Problemes d'higiene importants	278

Mostra: 1200 individus

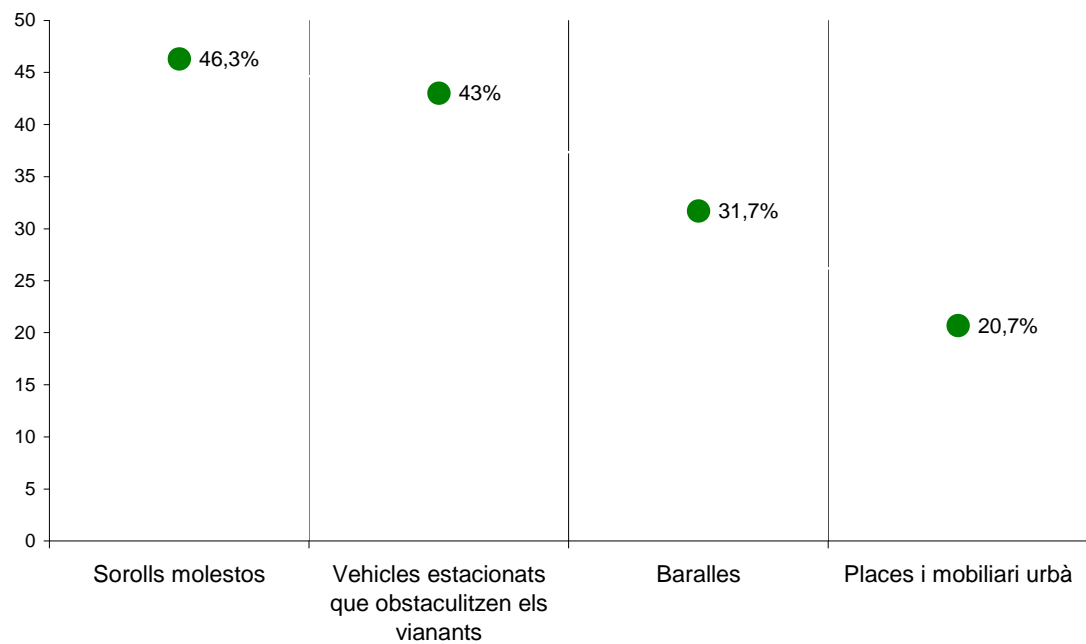


OPINIÓ SUBJECTIVA

Quins aspectes de l'espai públic creu que poden afectar la convivència?

Sorolls molestos	555
Vehicles estacionats que obstaculitzen els vianants	516
Baralles	380
Places i mobiliari urbà	249

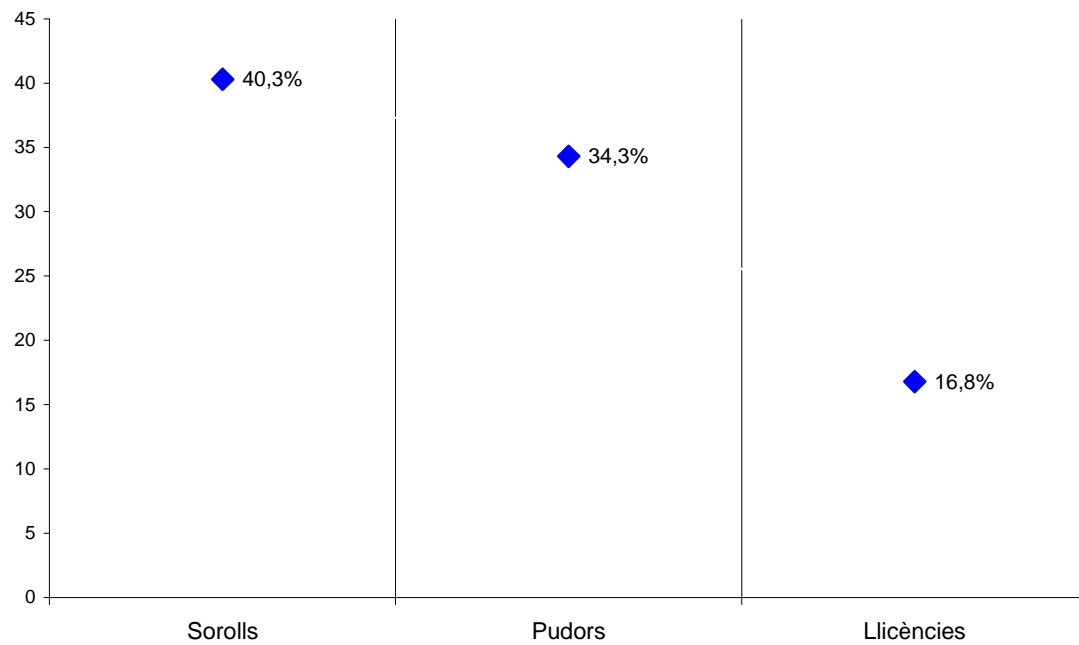
Mostra: 1200 individus



Quins aspectes de l'activitat econòmica creu que poden afectar la convivència?

Sorolls molestos	483
Pudors	411
Llicències	201

Mostra: 1200 individus



OPINIÓ SUBJECTIVA

Causa de les disputes sofertes en els darrers 4 ó 5 anys



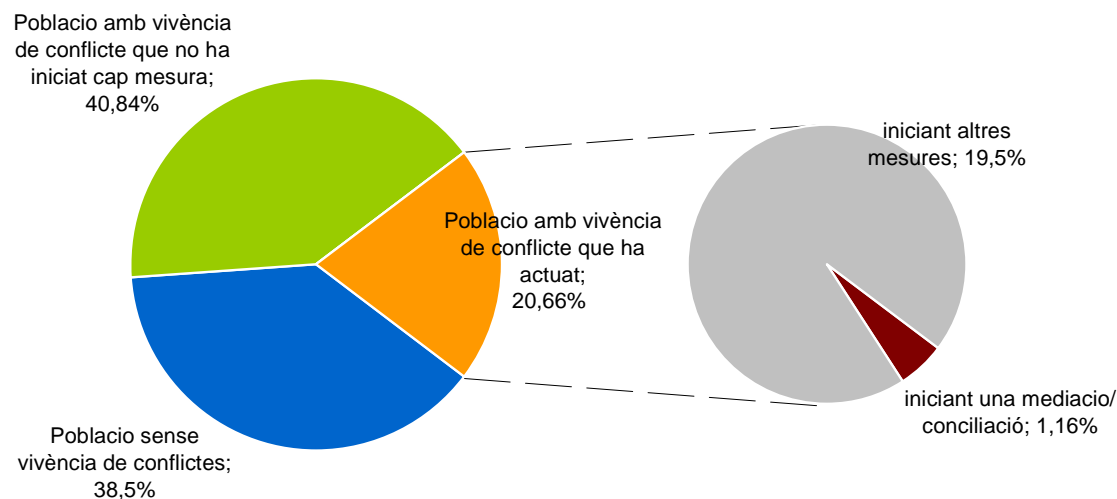
Mostra total, 1200 individus



L'origen de les disputes més habituals, son per aquest ordre:
1) la prestació de serveis per part d'empreses privades
2) els espais de relació interpersonal i/o organitzatiu
3) la prestació de serveis públics i/o de l'administració

Reacció inicial davant el conflicte:

Població amb conflictes	739
Població amb conflictes que han pres mesures	248
Població amb conflictes que no han pres mesures	491
Població amb conflictes que han iniciat una mediació/ conciliació	14
Població sense conflictes	461
Mostra: 1200 individus	



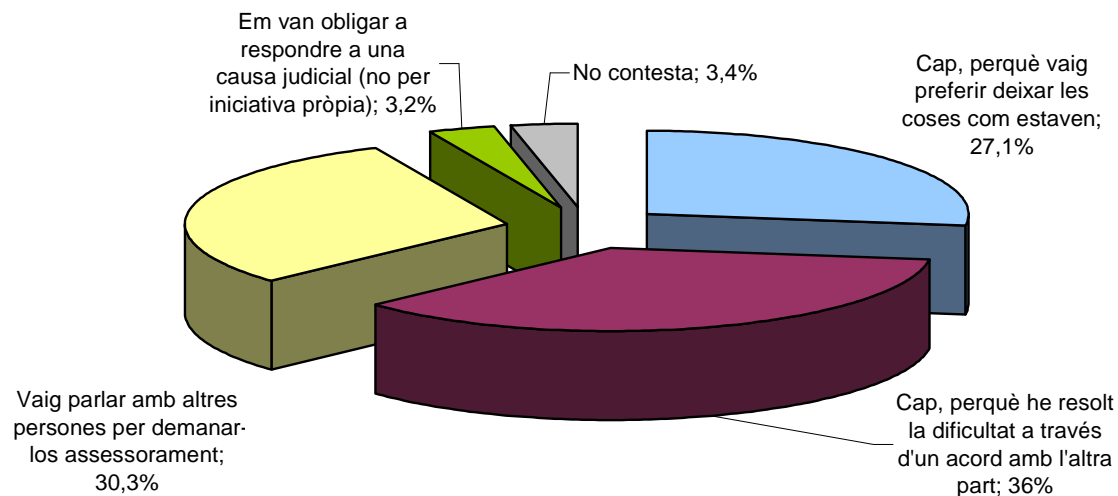
El grup de ciutadans amb una vivència de conflicte, i que no actua cap mesura per abordar-la, és molt nombrós (el doble que el grup que si inicia alguna mesura).

Son molt pocs els ciutadans que en actuar davant un conflicte, ho fan iniciant una mediació/ conciliació



En el conflicte més recent que ha tingut, inicialment quina mesura ha pres?

Cap, perquè he resolt el conflicte a través d'un acord amb l'altra part	266
Vaig parlar amb altres persones per demanar-los assessorament	224
Cap, perquè vaig preferir deixar les coses com estaven	200
Em van obligar a respondre a una causa judicial (no per iniciativa pròpia)	24
No contesta	25
Total mostra 739 individus	



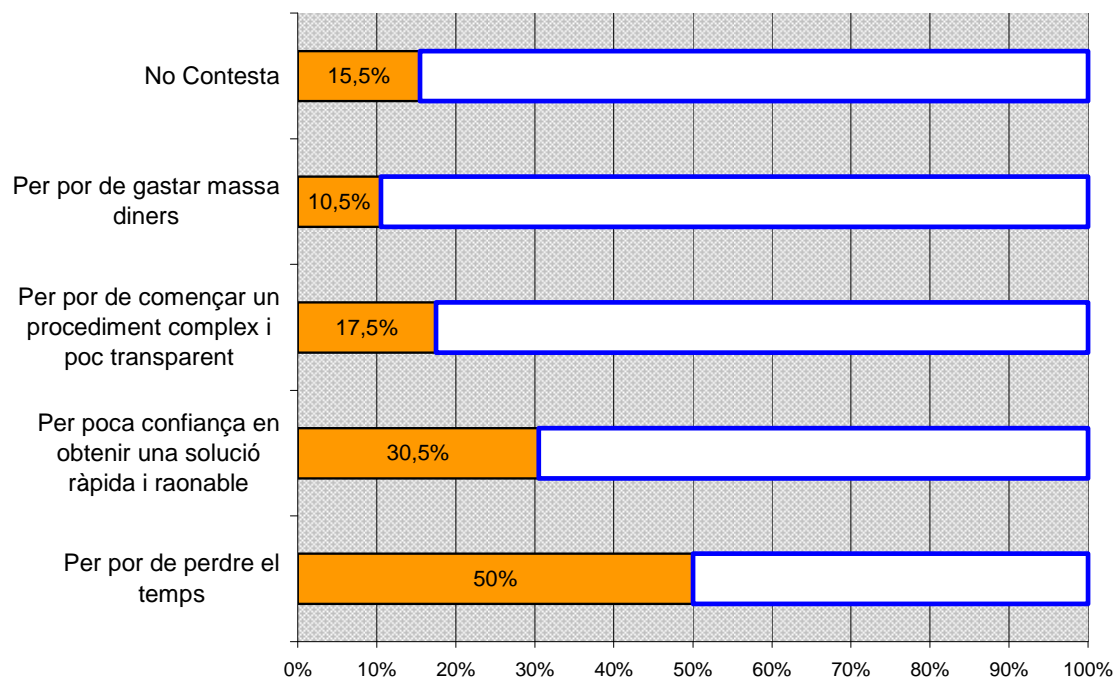
La població, interpel·lada sobre la darrera situació de conflicte que ha viscut, s'ha mobilitzat inicialment i per aquest ordre:

- 1) Cercant un acord espontani amb l'altra part
- 2) Demanant assessorament a altres actors
- 3) Defugint l'abordatge de la disputa

Els dos factors que predominen són: la recerca espontània d'acord amb l'altra part; i el possible desconeixement d'estratègies vàlides per a la gestió del conflicte.

En el darrer conflicte que va tenir, per quin motiu va deixar les coses com estaven?

Per por de perdre el temps	100
Poca confiança en obtenir una solució ràpida i raonable	61
Per por de començar un procés complex i poc transparent	35
Per por de gastar massa diners	21
No contesta	31
Total mostra 200 individus	

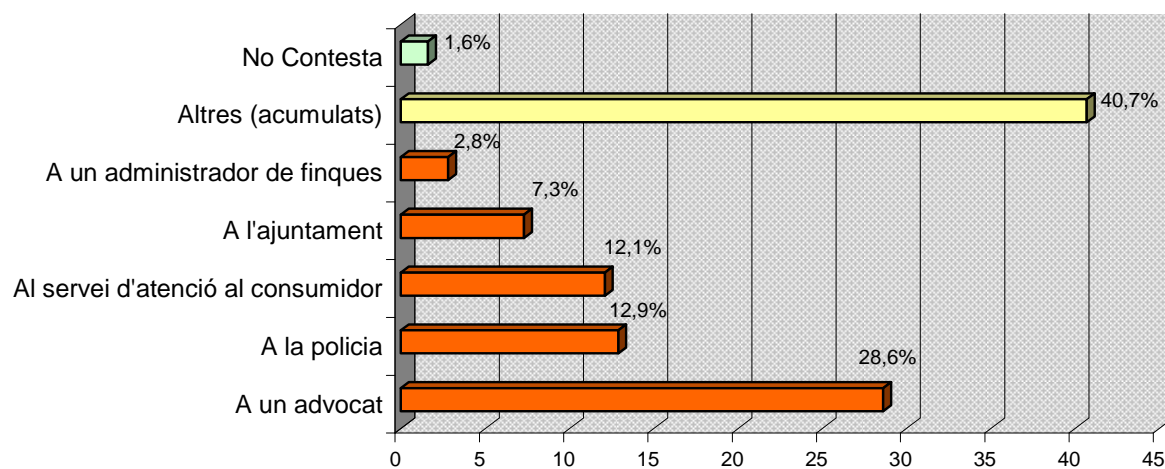


El principal motiu que argumenta el grup que va defugir el conflicte per fer-ho, és la poca confiança en aconseguir una solució ràpida i raonable. És remarcable la importància del factor “temps”, segurament associat a la necessària “inversió” en esforç personal.

En cercar assessorament, a qui es va adreçar?

Advocat	71
Policia	32
Servei d'Atenció al Consumidor	30
Ajuntament	18
Administrador de finques	7
Altres	101

Mostra: 248 individus



El número i tipologia de professionals i agents requerits per a assessorar en situació de conflicte o disputa, és molt elevat i divers

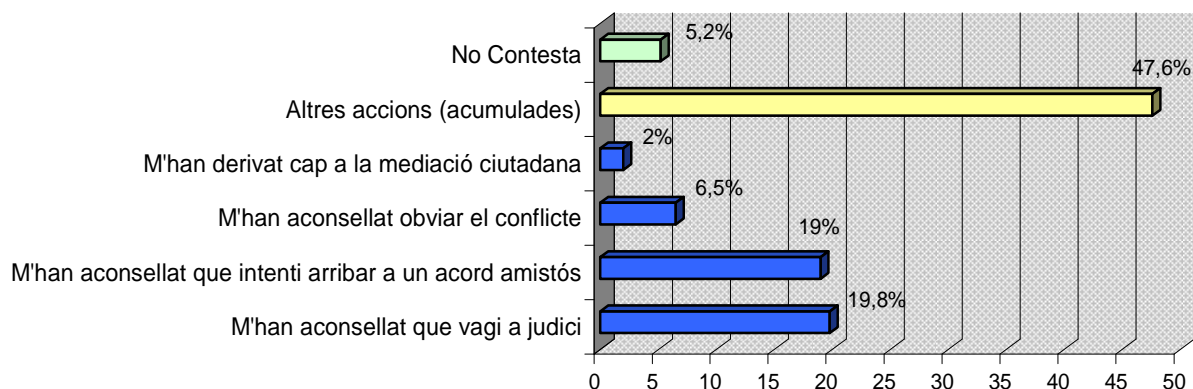


Que li van aconsellar de fer?

Que vagi a judici	49
Que intenti arribar a un acord amistós	47
Obviar el conflicte	16
M'han derivat a la mediació ciutadana	5
Altres accions	118

Mostra: 248 individus

GESTIÓ DEL CONFLICTE



Els professionals que han assessorat en situacions de conflicte, en molts pocs casos han derivat vers un procés de mediació/ conciliació.

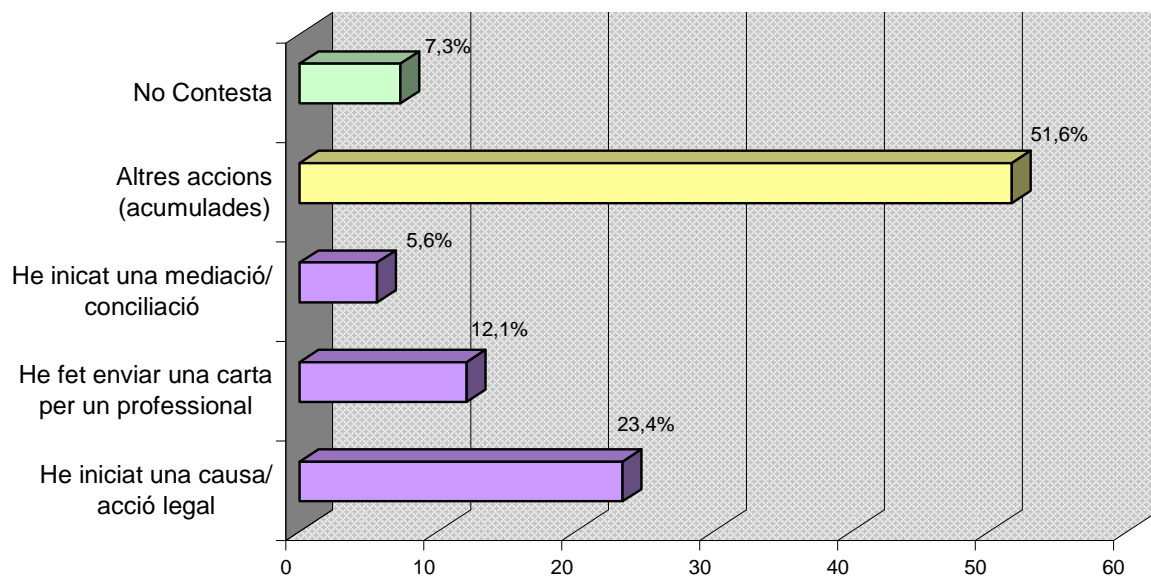
En contraposició, el número de assessors que promouen un acord espontani i amistós, és força elevat.

Això pot ser degut al poc coneixement per part dels ens i professionals assessors, del procés de mediació i conciliació com a un recurs instituït per a la gestió dels conflictes.

Quin tipus d'acció va iniciar?

Una causa legal	58
Enviar una carta a un professional	30
Un procés de mediació/ conciliació	14
Altres	128

Mostra: 248 individus



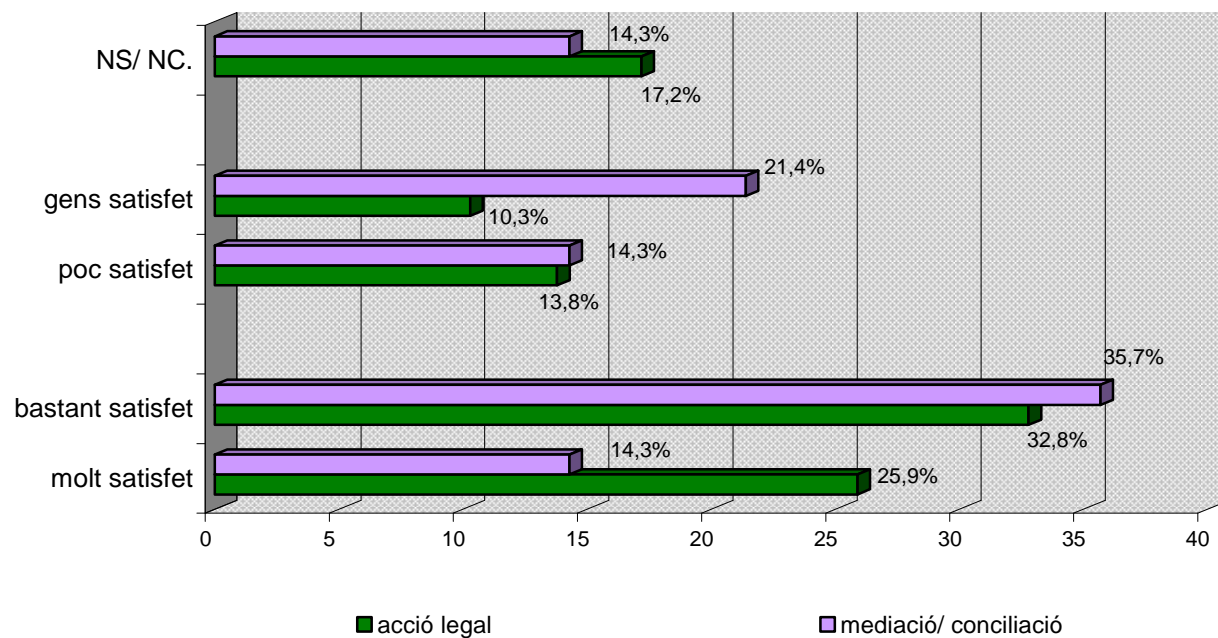
La acció més emprada ha estat la de cercar una intermediació judicial i/o professional. Amb tot, s'observa molta diversitat en les accions iniciades.



Està satisfet amb l'acció que va emprendre (legal/ mediació)?

	Acció legal	Procés de mediació
Molt satisfet	15	2
Bastant satisfet	19	5
Poc satisfet	8	2
Gens satisfet	6	3
NS./ NC.	10	2
Mostra:	58 individus	14 individus

El baix nombre de la mostra, no permet avançar cap conclusió



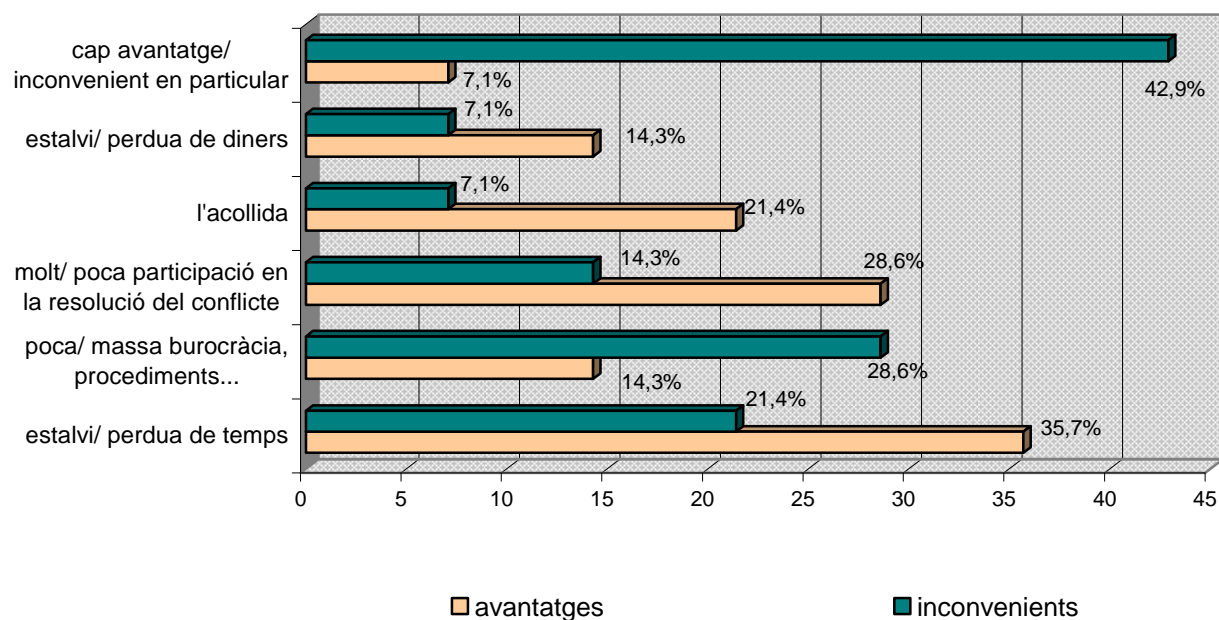
Avantatges/ inconvenients percebuts de la mediació/ conciliació:

	Avantatges	Inconvenients
Estalvi/ pèrdua de temps	5	3
Poca/ massa burocràcia	2	4
Molta/ poca participació	4	2
L'acollida	3	
Estalvi/ pèrdua de diners	2	1
Cap avantatge/ inconvenient en particular	1	6

Mostra: 14 individus



GESTIÓ DEL CONFLICTE

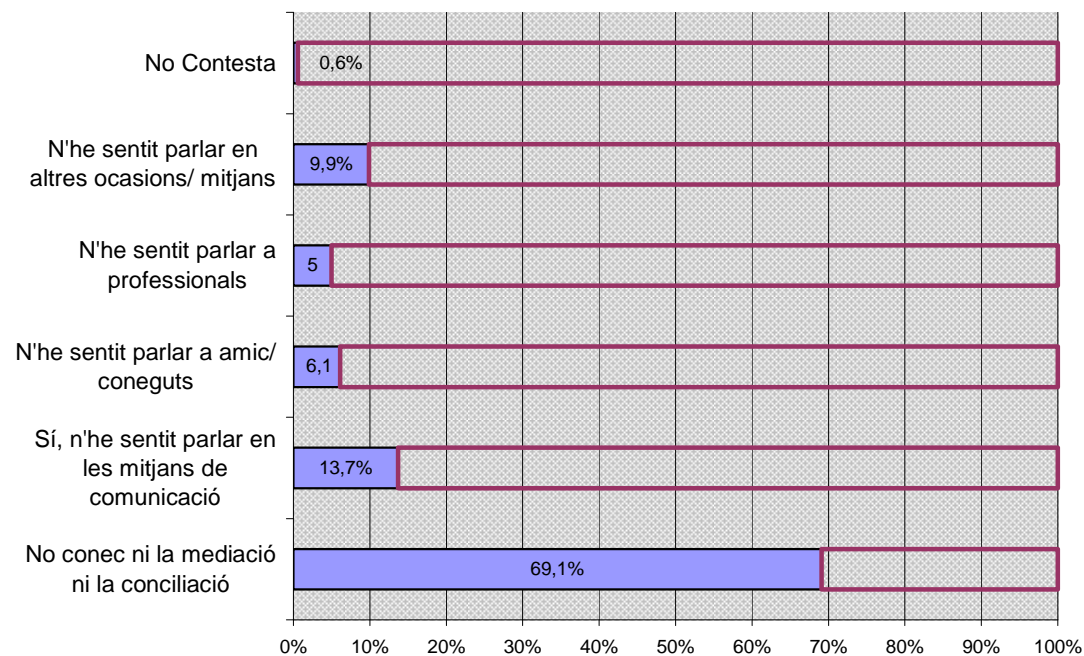


El baix nombre de la mostra no permet avançar cap conclusió

Ha sentit parlar alguna vegada de la mediació extrajudicial?

No conec ni la mediació, ni la conciliació	501
Si, n'he sentit parlar en els mitjans de comunicació	44
N'he sentit parlar a amics/ coneguts	99
N'he sentit parlar a professionals	36
N'he sentit parlar en altres ocasions/ mitjans	72
No contesta	4

Mostra: 725 individus



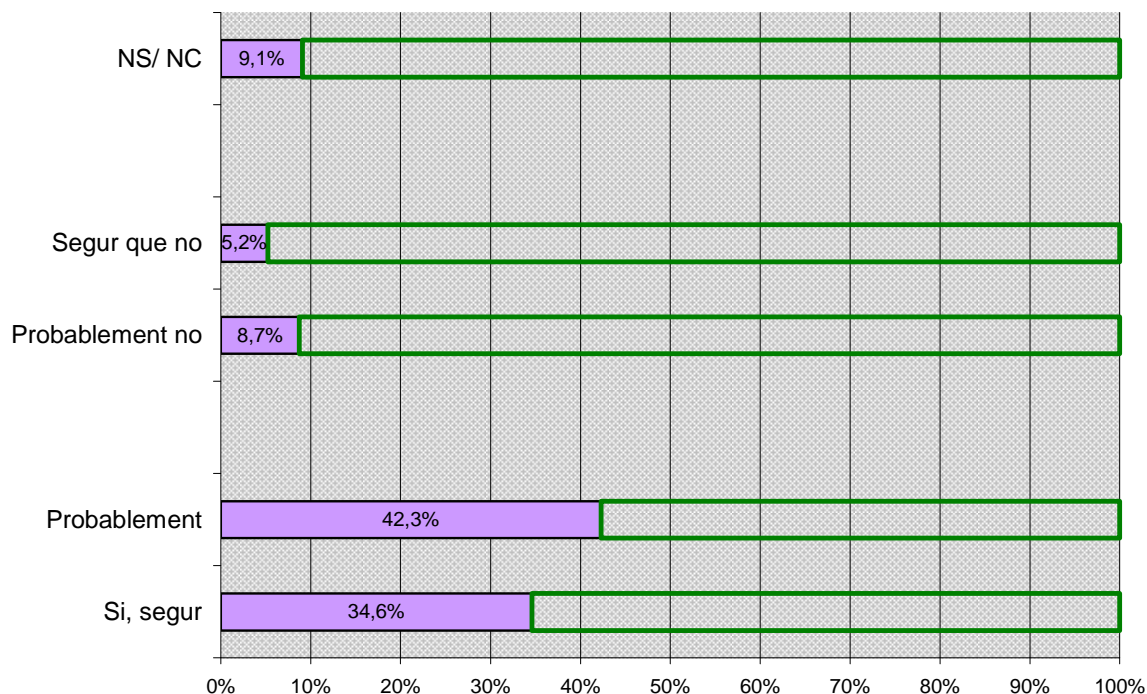
CONEIXEMENT I INTERÈS PER LA MEDIACIÓ

A destacar l'alt número d'individus que declaren no conèixer els processos de mediació/ conciliació. En contraposició, és molt baix nombre de població que coneix la mediació a través de professionals (assessors?).

En cas d'un nou conflicte, consideraria la possibilitat d'iniciar un procés de mediació?

Si, segur	251
Si, probablement	307
Probablement, no	63
Segur que no	38
No ho sé	61
No contesta	5

Mostra: 725 individus



Bona predisposició inicial, per a gestionar el conflicte a través d'un procés de mediació/ conciliació. En la mateixa línia que l'interès demostrat en aconseguir acords espontanis.