

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

**Guia pràctica de metodologia i recursos, adreçada a les
persones mediadores en conflictes a les comunitats de
veïns i propietaris**

Mediació en l'àmbit de la ciutadania

Desembre 2010

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat Mediació en l'àmbit de la ciutadania

Desembre de 2010



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
www.gencat.cat/justicia

Índex

Guia pràctica de metodologia i recursos, adreçada a les persones mediadores en conflictes a les comunitats de veïns i propietaris	1
1. Presentació	3
2. Agraïments	6
3. Introducció	7
4. Nocions bàsiques sobre una comunitat de veïns	9
4.1 Introducció	9
4.2 Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre 5è del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals	10
4.3 Configuració de la comunitat	11
4.3.1 Els òrgans de govern	11
4.3.2 Els documents constitutius: títol constitutiu i estatuts	14
4.3.3 La relació entre els elements privatis i comuns i les quotes de participació	15
4.4 Especial atenció al reglament de règim interior i a l'acta de la junta de propietaris	16
4.4.1 Reglament de règim interior	16
4.4.2 L'acta de la junta de propietaris i l'acta final de mediació	17
4.5 Normativa bàsica relativa a la convivència a les comunitats de veïns	19
I. Normativa catalana	19
II. Normativa de l'Estat espanyol aplicable a Catalunya	20
4.6 Documents d'ús més quotidià en una comunitat	20
5. Tipologia dels conflictes	24
5.1 Introducció	24
5.2 Tipus	25
6. Enquesta adreçada als administradors de finques de Catalunya per determinar el grau de conflicte a les comunitats	27
6.1 Introducció	27
6.2 Dades tècniques i perfil dels enquestats	28
6.3 Estudi sobre l'estat de la convivència a les comunitats de veïns	28
6.3.1 Bloc A: Tipologia de conflictes	28
6.3.2 Bloc B: Situacions de <i>blocking</i>	31
6.3.3 Bloc C: Gestió de conflictes	34
6.3.4 Bloc D: La mediació com a alternativa	39
6.3.4 Conclusions	42
7. <i>Blocking</i> : l'assetjament veïnal	42
7.1 Exposició	42

7.2 Protocol d'actuació	50
8. La persona mediadora a les comunitats de veïns.....	53
8.1 Introducció i competències	53
8.2 Formes d'accés a una comunitat.....	54
8.2.1 Mediació preventiva	55
8.2.2 Mediació derivada	56
8.3 Especial atenció a la mediació intrajudicial	56
8.4 La comediació: avantatges i desavantatges.....	60
8.5 La importància dels recursos: la mediació des d'una entitat pública.....	63
9. Cap a una mediació eficaç.....	64
9.1 Introducció	64
9.2 Procés d'identificació	65
a) La identificació de les parts.....	65
b) La identificació del conflicte o nombre de conflictes, si n'hi ha	67
c) La idoneïtat de les parts.....	68
d) L'especialització de la matèria objecte de controvèrsia i/o del mediador	69
e) La conveniència d'una comediació o un treball en equip.....	70
9.3 Consells metodològics per al mediador.....	70
10. Conclusions i recomanacions	71
11. Bibliografia per a saber més	73
12. Formularis annexos.....	76
Formulari I: Convocatòria de junta general	77
Formulari II: Acta de la junta de propietaris.....	78
Formulari III: Liquidació de despeses i petició de fons.....	80
Formulari IV: Certificat de l'administrador conforme l'entitat està al corrent de pagament.....	82
Formulari V: Certificat de l'administrador de l'acord de junta conforme es liquida el deute.....	83
Formulari VI: Escriptura d'obra nova i divisió en propietat horitzontal amb estatuts ..	84
Formulari VII: Contracte d'encàrrec de l'administrador	97
Formulari VIII: Enquesta adreçada als administradors de finques de Catalunya.....	102
13. Composició del grup de treball col·laboratiu	107
13.1 Coordinació	107
13.2 Components del grup	107

1. Presentació

L'experiència de les persones autores del present estudi demostra la conveniència de desenvolupar un mètode específic per a resoldre els conflictes a les comunitats de veïns i propietaris.

Quasi tots els conflictes parteixen de la vessant comuna de la discrepància, sigui per la raó que sigui, però les tècniques de la persona mediadora seran diferents depenent de la relació entre els subjectes intervinents, l'objecte o font del conflicte i el nombre de persones involucrades, i fins i tot hem de tenir en compte la possibilitat, d'altra banda freqüent, que s'esdevinguin simultàniament diversos conflictes. En el cas concret que ens ocupa, a més s'ha d'establir una relació espai/temps, certament atípica o, si més no, infreqüent en altres situacions de conflicte.

La pluralitat d'interlocutors determina una pluralitat de punts de vista, i l'ajornament de determinades qüestions d'una junta ordinària a una altra pot determinar un enquistament perjudicial pel llarg lapse de temps existent entre l'aparició dels conflictes i la possibilitat de resoldre'ls.

La persona mediadora a les comunitats haurà, doncs, d'acceptar que el procés restaurador de situacions d'acord probablement serà més llarg que en altres àmbits i que, per aquesta raó, haurà de recórrer a eines específiques que moderin o minvin la confrontació entre les persones per tal que la mediació tingui una oportunitat.

La pluralitat de subjectes que hi intervenen fa que un conflicte d'una comunitat sigui, sense dubte, complex, i la persona mediadora ha de ser veritablement experimentada per saber discernir la veritable font del problema. El diagnòstic és, òbviament, la part essencial per començar a resoldre'l, i per això donem importància a l'estudi i anàlisi de la tipologia de conflictes.

Per tot plegat, cal prioritzar la mediació preventiva, que és la que es practica quan s'ofereixen unes pautes de convivència o patrons de conducta i actuació prou senzills i entenedors. Com tot el que és senzill, aquestes normes poden resultar difícils d'assolir si sorgeixen d'un intel·ligent treball de síntesi i requeriran un acurat coneixement d'aquella comunitat. En aquest cas, establir un canal de comunicació eficaç serà tan gratificant com restablir una comunicació truncada, i per al mediador, verificar que s'ha produït aquella màgia intangible i especial, tan intangible que només ell en serà el coneixedor veritable i conscient, constituirà la veritable recompensa. Per als veïns, la inexistència del conflicte hàbilment evitat no serà un fet perceptible.

Així doncs, aquesta guia va adreçada a les persones mediadores de conflictes a les comunitats de veïns i propietaris, i es concep com una eina pràctica.

El conflicte que sorgeix en una comunitat d'habitatges i de convivència és, en principi, més fàcil que es resolgui per una mediació perquè, igual com en els conflictes de parella, es viu a casa nostra. El concepte de casa entesa com a llar, vol dir aquell lloc on ens

refugiem al final del dia, allà on descansem i ens mostrem tal com som, i allà on esperem ser compresos, donar i rebre sentiments.

Si fora de casa és on s'acumulen tensions i emocions, tant positives com negatives, a casa és on aspirem a relaxar-nos i exposar-les. És el lloc on ens desfoguem i descansem. Però, què passa quan precisament és en aquest lloc on tenim el problema?

El nen del pis de sota toca la bateria a altes hores de la nit, la veïna del pis de dalt estén la roba i embruta la nostra amb lleixiu, la veïna del replà té un gos que fa les seves necessitats a l'ascensor, la portera no saluda, al tercer sempre estan fent obres, la dona del president és una mentidera i criticaire, i es diu que els del local comercial de sota lloguen senyorettes per hores. Ens altera tot això? Doncs segurament sí.

A aquesta realitat hem d'afegir un dany col·lateral, la informació truncada, que és la que fa que aviat aquesta hipotètica comunitat esdevingui veritablement una olla de grills. A poc a poc tot s'altera, fins que resulta que en realitat no és el fill el que toca la bateria sinó el pare, i ho fa perquè sap que el veí matina i no el suporta, i ho fa perquè el seu fill havia estat el xicot de la filla del veí i aquesta l'ha plantat de mala manera i l'ha fet patir molt. La veïna del pis de dalt no embruta la roba amb lleixiu sense voler, sinó amb tota la intenció, perquè ha vist penjades unes envejables peces de marca i això li fa molta ràbia. La portera, en realitat, sí que saluda, però només la dona del president; els altres, no, no fos que li retraguessin que no neteja bé l'escala —cosa certa—, que no canvia les bombetes foses —cosa certa— i que no és puntual als matins —cosa certa també—. Té impecable, això sí, el replà del pis del president i la seva esposa, motiu pel qual aquesta última no entén les queixes dels altres i no vol que es contracti un servei de neteja, i critica els de l'àtic, que sí que el demanen, perquè diu que ells són els rics de l'escala i que els agrada humiliar els altres. De fet, són els que estenen la roba més bonica. No oblidem la veïna del gos vellet que fa les seves necessitats a l'ascensor, perquè diuen que és ella que els hi fa fer expressament per comprovar si la portera neteja cada dia.

En fi, només ha estat un exercici de situacions ben quotidianes i recurrents, absolutament *reals*. El que està clar és que el qui a la nit no pot dormir perquè sent la bateria; que al matí, quan va a recollir amb presses una peça de roba a l'estenedor, se la troba tacada amb lleixiu; que quan després agafa l'ascensor, com que la portera torna a fer tard i encara no l'ha fregat, ha d'esquivar el pipí del gos, i que, a més, és objecte de *blocking* per part de la portera..., de ben segur se sent pertorbat a casa seva.

Aquest veí descontent va acumulant son i el seu grau de frustració i irritabilitat creix dia a dia. Finalment arriba l'ocasió anual en què totes aquestes coses poden esclatar: l'assemblea general. Tots els veïns estan asseguts a la sala de juntes perquè han rebut la convocatòria de l'administrador amb un ordre del dia establert; però el que menys accepten és l'ordre, i tot es precipita, sobretot perquè, en representació del propietari del local, s'ha presentat una *senyoreta*, cosa que tothom considera inacceptable.

Al moment d'estudiar el conflicte comunitari com a fenomen, haurem de valorar, segons el seu grau d'intensitat i d'implicació, si serà o no resoluble per mediació. Serà més

resoluble com més pertorbador resulti, sempre que sigui, com a mínim, bidireccional. En algunes ocasions serà aconsellable una mediació o, fins i tot, una submediació, per tractar altres qüestions conflictives que sorgeixin o es derivin del conflicte principal o originari.

De vegades passa que hi ha veïns que no tenen problemes, però que pel seu caràcter necessiten crear-los, i normalment ho aconsegueixen. Però si un d'aquests veïns es manifesta contra la comunitat i no contra un veí, ens trobarem que per a la comunitat com a ens la situació no serà prou pertorbadora per ser objecte d'una mediació. Si iniciéssim una sessió de mediació, per un costat tindríem aquest sulfurat veí i de l'altre el president de la comunitat a qui, molt probablement, li seria indiferent la qüestió plantejada. És més, segons com, jurídicament el president tampoc podria transaccionar ni transigir res sense convocar una junta que l'autoritzi. En aquest cas, la mediació seria molt descompensada i no disposaria dels elements necessaris per reeixir.

Finalment, ens podem trobar amb un veritable problema entre dos veïns, però que sigui personal i no afecti la comunitat. En aquest cas podem mediar, però no ens trobarem davant d'una mediació a la comunitat, i les pautes i paràmetres que s'hauran de prendre en consideració seran uns altres.

La present guia serveix per aprendre a reconèixer els conflictes, identificar-los i aïllar-los, com a pas previ per poder resoldre'ls. No és gaire diferent de l'exercici de pentinar els cabells, ja que el que fem és anar buscant i trobant els nusos per desfer-los d'un en un. Mai tots de cop.

La pràctica ens ha ensenyat que, degudament aïllats, en un percentatge elevadíssim es resolen sols, perquè sovint el veritable problema és l'acumulació de problemes i no cada un per si sol o aïlladament considerat. Però perquè es resolguin sols també cal la intervenció del mediador, malgrat que correm el risc de caure en una aparent contradicció.

Altres vegades caldrà una tasca molt professional per assolir la presa d'acords, consensos i enteses, però, sobretot, per recuperar la pau social perduda.

Aquesta guia ha de servir per ajudar les persones mediadores de conflictes a les comunitats de veïns i propietaris en aquesta complexa tasca.

2.Agraïments

La complexitat en l'elaboració d'aquesta guia ha vingut donada tant per l'especialitat de la matèria com pel volum de temes i aspectes que ha requerit abordar. Això ha exigut als experts que hi han col·laborat una gran dedicació, que s'ha transformat en aportacions de gran qualitat, fruit tant del molt temps dedicat al treball en si, com de la llarga experiència que tots han acumulat en el camp de la mediació. Han col·laborat sense afany de lucre i aportant el millor de si mateixos, i això ha de ser reconegut. La recompensa serà el servei que, de ben segur, farà la guia als mediadors que s'incorporin a desenvolupar la seva professió en l'àmbit de les comunitats de veïns. En ells s'ha pensat en tot moment, i per ells s'ha fet aquest important treball.

Accedint al fòrum Mediació social i comunitària del grup Mediació del portal de Justícia de la plataforma e-Catalunya, trobareu l'espai de treball on cada expert ha fet la seva presentació i aportacions en aquest producte que ara teniu a les mans. Gràcies a aquest espai de treball virtual ha estat possible l'imprescindible treball en equip entre trobades presencials. Hi ha contribuït de manera destacada la versatilitat de l'eina *wiki*.

Cal mencionar de forma expressa l'ajuda rebuda de l'ICE, l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona, que ens ha ajudat amb l'enquesta creada entre tots i ha fet del nostre text una veritable eina per elaborar tota la informació rebuda del col·lectiu dels administradors de finques.

Això ens porta a agrair la col·laboració i ajuda rebudes del Consell Català d'Administradors de Finques, que ha permès i fet possible que l'enquesta arribés a tots els administradors del territori. I finalment, com no podia ser d'altra manera, a expressar la nostra gratitud a tots els administradors que ens han dedicat el seu temps contestant-la i que ens han ofert amb això la privilegiada informació fruit de la seva respectiva experiència.

Ha estat, doncs, un veritable treball de connexió de sinergies, on cadascun dels citats participants ha aportat el millor de si mateix. Per tant, a més de congratular-nos del resultat final, cal agrair molt efusivament la participació de tots els que han fet possible el desenvolupament d'aquest laboriós treball.

Per últim, cal agrair també al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya l'oportunitat i encert de proposar l'elaboració d'aquesta guia, ja que, tal com s'hi posa de manifest, parlem d'una àrea de coneixement amb especialitats molt pròpies i, per tant, queda palesa la necessitat de dotar d'aquesta eina tant els mediadors novells que s'incorporen a la professió, com els mediadors més experts però que s'inicien en el món de la mediació comunitària.

Sense totes les intervencions esmentades, aquesta guia no seria el que és i no hauria assolit la qualitat amb què, finalment, la podem presentar.

Gràcies!

3. Introducció

L'anàlisi del conflicte és una part important d'aquest estudi, ja que ens ha d'ensenyar i facilitar el diagnòstic. Són tres els grans grups de problemàtiques o conflictes: subjectius, objectius i causals.

Són subjectius aquells que s'originen directament amb motiu de la convivència *per se*, que afecten veïns, siguin o no propietaris, i són diferents segons que parlem d'una primera o una segona residència.

Són objectius els que sorgeixen per l'esdeveniment d'un fet concret i determinant enfront del qual els subjectes s'han de posicionar, fet que pot provenir d'una imposició legal, d'una necessitat econòmica, d'una pertorbació psicològica, o per problemàtiques especials i específiques determinades per l'ambient i l'hàbitat on s'ubica el nucli residencial, sigui un immoble o una urbanització. Resulta imperatiu mencionar especialment el *blocking* o assetjament veïnal.

Són causals aquells que es produeixen en funció de la proximitat seqüencial amb la causa del conflicte. Es classifiquen en directes —quan són evidents—, indirectes —quan per trobar-los s'han de sortejar altres circumstàncies que l'amaguen o confonen—, derivats u originaris —en funció de la seva ubicació dins la seqüència— i, finalment, direccionals, que se subdivideixen en unidireccionals, bidireccionals o multidireccionals, en funció del plantejament del conflicte.

A través de l'enquesta realitzada específicament per a aquesta guia entre una mostra significativa d'administradors de finques de tot Catalunya, s'ha pogut detectar i sistematitzar la realitat conflictual que ens resulta proper i l'estudi ha pogut partir d'unes connotacions autòctones.

Girant l'objectiu 180° hem considerat interessant reflexionar sobre les característiques que ha de reunir la persona medidora a les comunitats en relació amb la tipologia específica d'aquests conflictes, i hem pogut arribar a dissenyar el que l'ha de distingir d'un altre tipus de medidor. Aquí s'anticipa que es posa en crisi la tan predicada neutralitat del medidor, que sovint haurà de ser un veritable conductor. No inductor, però sí conductor, ja que el coneixement de les pautes de com funciona una comunitat sovint pot ser determinant per encarrilar la resolució de conflictes i, sobretot, per legitimar la validesa dels acords que es prenguin. Els que siguin, els que els veïns vulguin, però que siguin jurídicament vàlids.

La menció de l'ús de les noves tecnologies i el seu efecte sobre el procés, també serà un motiu de reflexió.

Amb tot aquest treball previ i indispensable, s'arriba quasi per alquímia a l'elaboració d'unes valuoses pautes, les veritables eines que fan factible la solució dels conflictes comunitaris resolubles.

Per últim, al final de la guia s'aporta tant una relació de normes jurídiques que pot convenir tenir presents al moment d'avaluar el conflicte i també les seves possibilitats de

resolució, com la documentació d'ús més habitual o recurrent en els afers de condomini, que s'adjunta en forma d'annexos.

4. Nocions bàsiques sobre una comunitat de veïns

4.1 Introducció

Al preàmbul de la Llei 49/1960, de 21 de juliol, sobre propietat horitzontal, vigent subsidiàriament com a norma general estatal i aplicable a Catalunya en tot allò no previst a la normativa catalana, trobem el següent: “tot i que el punt de partida i la destinació immediata de les normes és regir les relacions humanes, per a la qual cosa importa molt l'adequació a les exigències i contingències de la vida concretes i històriques, hom no ha d'oblidar tampoc que la seva finalitat última, singularment quan es concep el dret positiu en funció del dret natural, és aconseguir un ordre de convivència presidit per la idea de la justícia, la qual, com a virtut moral, se sobreposa tant a la realitat dels fets com a les determinacions del legislador, que sempre han d'estar limitades i orientades per ella. (...) La concurrència d'una col·lectivitat de persones en la titularitat de drets que, sense perjudici de la seva individualització substancial, recauen sobre fraccions d'un mateix edifici i donen lloc a relacions d'interdependència que afecten els titulars respectius, ha fet indispensable en la pràctica la creació d'òrgans de gestió i administració.”

De fet, aquí hi trobem d'alguna manera els antecedents del que avui dia es considera essencial per intentar evitar els conflictes comunitaris, per tal com parlem d'ordenar pautes i regular drets i deures. Segons l'article 553-1.2.b de la Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre 5è del Codi civil de Catalunya, el règim jurídic de la propietat horitzontal comporta la configuració d'una organització per a l'exercici dels drets i el compliment dels deures dels propietaris, i per extensió cal afegir aquí que també dels veïns que hi visquin en virtut d'altres títols o drets. Quan això queda clar, una part important de la feina està feta, i a Catalunya, en l'actualitat, el que ens ha de donar pautes orientadores per regir i governar bé la pau social en una comunitat, a grans trets podem dir que són els òrgans de govern de la mateixa comunitat. Tot i així, el mediador mai no d'ha d'oblidar, en l'exercici d'aquesta professió, la potestat de les parts en conflicte de crear normes pròpies a partir de les que ja hi ha, si amb això aconseguen mantenir l'equilibri entre el respecte dels drets propis i els aliens, i l'observança d'aquelles normes considerades d'obligat compliment.

Una comunitat de veïns constituïda en règim de propietat horitzontal no és quelcom estàtic; al contrari, es tracta d'una entitat dinàmica, és a dir, en constant moviment. A títol d'exemple podem ressenyar moviments com el nomenament d'òrgans de govern, celebració de juntes, realització d'obres, assoliment d'acords, utilització d'elements comuns, canvi de comuners, etc. Aquest dinamisme pot incrementar les probabilitats que apareguin certs conflictes, perquè no hem d'oblidar que tota aquesta activitat es du a terme en un espai delimitat on viuen —ens agradaria poder dir conviuen— un grup considerable de persones. És cert que per resoldre'ls ens caldrà voluntat i actitud positiva, però sense una coneixença correcta de com funciona una comunitat veïnal no arribarem enlloc. El fet de tenir aquests coneixements tant les parts com la persona mediadora, ens permet treure profit d'aquells elements positius ja establerts per llei o fins i tot crear-ne de nous, amb l'objecte de fer front als conflictes amb solucions responsables,

autogestionades i eficaces, que assegurin el compliment posterior dels acords i preservin la relació futura entre les parts, tal com desitja i recull el preàmbul de la recent Llei catalana, 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

4.2 Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre 5è del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals

Al dret civil català, l'essència del règim jurídic de la propietat horitzontal el trobem a la Llei 5/2006, de 10 de maig, per la qual s'aprova el llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, que és la font principal per conèixer el funcionament correcte d'una comunitat de veïns des de l'àmbit legal. La seva regulació, concretament, és al capítol tercer, articles 553-1 a 553-59, que conté:

Disposicions generals (art. 553-1 a 553-32)

Regulació de la propietat horitzontal simple, per als casos d'un sol edifici (art. 553-33 a 553-47).

Regulació de la propietat horitzontal complexa, per als casos en què ens trobem amb un conjunt immobiliari integrat per diversos edificis amb uns espais o elements comuns a tots ells (art. 553-48 a 553-52).

Regulació de la propietat horitzontal per parcel·les, per als casos de finques veïnes físicament independents que formen part d'una urbanització i comparteixen elements comuns.

La Llei estatal 49/1960, de 21 de juliol, sobre propietat horitzontal segueix vigent, de forma subsidiària, en tot allò no previst en la normativa catalana.

Tot i així, el mediador mai no ha d'oblidar, en l'exercici d'aquesta professió, la potestat de les parts de crear normes pròpies sempre que amb això aconseguixin mantenir l'equilibri entre el respecte dels drets propis i els aliens i sense transgredir en cap moment aquelles normes considerades d'observança obligada, és a dir, les anomenades normes imperatives.

No només el mediador ha de conèixer aquesta potestat, sinó que les parts han de ser realment conscients de la possibilitat que tenen de crear aquest tipus de normes personalitzades perquè, en cas contrari, no podran fer-ne ús i acabaran capficant-se, "per imperatiu legal", en quotes i quòrums, encara que no sigui el que realment voldrien. És per això que, d'una manera o altra se'ls ha de fer saber que la seva voluntat, amb les condicions esmentades, preval sobre possibles normes dispositives.

4.3 Configuració de la comunitat

4.3.1 Els òrgans de govern

La llei enumera els òrgans que necessàriament han d'existir a tota comunitat en règim de propietat horitzontal:

1. La presidència
2. La secretaria
3. L'administració
4. La junta de propietaris

A més, els estatuts poden preveure la creació d'altres òrgans, com el càrrec de vicepresident, al qual la llei fa referència en alguns preceptes, o el de tesorero. En el cas de crear-se, cal que se'n concretin les funcions i/o responsabilitats.

A excepció de la junta de propietaris, els altres càrrecs són, en principi, unipersonals, i si així ho estableixen els estatuts o si ho decideix la junta de propietaris, la presidència, la secretaria i l'administració poden recaure en una mateixa persona, que en aquest cas hauria de ser un propietari per exigència de la llei. El més habitual és que la presidència sigui exercida per un propietari i que la secretaria i l'administració s'agrupin en una mateixa persona, sigui un altre propietari o sigui un tercer extern a la comunitat i amb qualificació professional per exigir el càrrec.

Hi ha unes característiques que són comunes a la presidència, secretaria i administració:

Duració dels càrrecs. Els càrrecs són reelegibles i tenen, en principi, una durada d'un any, malgrat que s'entenen prorrogats fins que se celebri la següent junta ordinària.

Gratuitat. Els càrrecs de president, secretari o administrador són gratuïts. Però la llei permet que els càrrecs de secretari i administrador recaiguin en un tercer no propietari i amb qualificació professional adequada, i en aquest cas el càrrec serà retribuït. Així doncs, usualment serà gratuït el càrrec de president.

Obligatorietat. El legislador català ha deixat en mans de la junta la valoració dels motius d'excusa fonamentats que pot al·legar un propietari per a no exercir aquests càrrecs.

Forma per a la designació. Prima la voluntarietat i es designa a qui es presenti de forma voluntària. Subsidiàriament es fa per sorteig entre aquells que no han exercit el càrrec o establint un torn rotatori entre tots els propietaris o per sorteig.

1. La presidència

Ha de recaure necessàriament en la persona d'un propietari d'un element privatiu. L'acord de junta pel qual es designi com a president una persona no propietària serà nul, i a la pràctica és font de conflictes la designació de consorts o fills del titular o titulars.

Funcions:

- a) Convocar i presidir les reunions de la junta de propietaris.
- b) Representar la comunitat judicialment i extrajudicialment.
- c) Elevar a públics els acords, si escau.
- d) Vetllar per la bona conservació i funcionament dels elements i serveis comuns.
- e) Vetllar pel compliment dels deures dels propietaris i els del secretari i administrador.

2. La secretaria

És un òrgan obligatori designat per la junta per majoria, que serà gratuït si recau en un propietari i retribuït si la persona que n'assumeix les funcions també exerceix el càrrec d'administrador i té la qualificació professional que l'habilita a aquest efecte. El més freqüent a la pràctica és que els càrrecs de secretari i administrador recaiguin en una mateixa persona.

Funcions:

- a) Estendre les actes de la junta de propietaris.
- b) Fer les notificacions i expedir certificats.
- c) Complir el deure de custòdia, és a dir, custodiar la documentació de la comunitat (les convocatòries, poders, les comunicacions i altres documents rellevants de les reunions), i això, durant un determinat termini.
- d) En cas d'inactivitat o negativa de la presidència, està facultat per convocar la junta de propietaris. És la persona que ha de signar la convocatòria i l'anunci de la convocatòria de la junta de propietaris.
- e) Redactar l'acta, que s'haurà d'autoritzar amb la seva signatura i la del president en el termini de cinc dies a comptar de la data de la reunió. També haurà de transcriure-la al llibre d'actes.
- f) Conservar els llibres d'actes durant trenta anys mentre existeixi l'immoble.
- g) Rebre les comunicacions dels canvis de titularitat dels elements privatis i els domicilis que els propietaris designin a l'efecte de notificacions.

3. L'administració

Òrgan de govern necessari de la comunitat i que ha de nomenar la junta de propietaris per tal de gestionar els interessos ordinaris de la comunitat. Com a mínim, ha de tenir les funcions que s'enumeren a continuació.

Funcions:

- a) Vetllar per la conservació dels béns i serveis de la comunitat, prenent les mesures necessàries. El Codi civil de Catalunya (CCCat) atorga aquesta mateixa funció a la presidència.

- b) Vetllar perquè els propietaris compleixin les seves obligacions i fer-los els advertiments pertinents. (Es tracta d'una funció compartida amb la presidència.)
- c) Preparar els comptes anuals de l'exercici precedent i el pressupost per al pròxim exercici.
- d) Executar els acords de la junta i, en conseqüència, fer els cobraments i pagaments que corresponguin.
- e) Decidir sobre l'execució de les obres de conservació o reparació urgents, de la qual cosa ha de donar compte immediatament a la presidència.
- f) Pagar, amb l'autorització prèvia del president, les despeses urgents, que es poden fer a càrrec dels fons de reserva.

L'administrador respon de totes aquestes obligacions i altres que li han pogut ser encomanades davant de la junta de propietaris.

No hem d'oblidar que tots aquells professionals que tenen un contacte directe amb una comunitat veïnal, tenen també un paper important en l'evolució i destí dels seus conflictes, i l'administrador és un d'ells.

Per això, si la persona medidora pot entrar en escena de la seva mà, entenent aquesta decisió o actuació envers el compliment de la seva funció, en aquest cas de prevenció i/o gestió dels interessos de la comunitat, s'obtenen dos importants avantatges:

- 1) Es legitima la intervenció del medidor.
- 2) Es facilita molt la seva tasca.

A més a més, el fet que la persona medidora sigui aliena a la mateixa comunitat propicia l'aprofitament màxim de la seva professionalitat, que s'eviti qualsevol conflicte d'interessos i que existeixi total llibertat a l'hora de comunicar-se. Se salvaguarda així la imparcialitat de tots els professionals que formen part d'una comunitat, entre altres aspectes.

4. La junta de propietaris

És l'òrgan suprem de la comunitat i està integrada per tots els propietaris titulars d'elements privatis. La Llei estableix com a norma de tancament que totes les funcions o competències no atribuïdes expressament als altres òrgans, obligatoris o voluntaris, corresponen a la junta.

Funcions:

- a) El nomenament i remoció de les persones que han d'ocupar o ocupen els càrrecs de la comunitat.
- b) La modificació del títol constitutiu amb el quòrum que la llei estableix.
- c) L'aprovació i reforma dels estatuts i dels reglaments de règim interior.
- d) L'aprovació dels pressupostos i comptes anuals que ha d'elaborar l'administrador.

- e) L'aprovació de la realització de reparacions ordinàries no pressupostades, així com les extraordinàries i de millora, el seu import i l'establiment, si escau, de derrames per tal de finançar-les.
- f) L'establiment o la modificació dels criteris generals per a fixar quotes.
- g) L'extinció del règim de propietat horitzontal per acord unànim.

Podríem afegir com a funció (obligació) específica, la redacció del reglament de règim interior, document al qual, per la seva importància, farem referència més endavant en un apartat concret i diferenciat.

Cal saber que:

Amb caràcter obligatori la junta s'ha de reunir una vegada a l'any per tal d'aprovar els comptes i el pressupost a què fa referència l'apartat d). Rep el nom de junta general ordinària.

Per tal de tractar d'altres temes que no es puguin ajornar fins a la propera reunió establerta, o temes específics de determinada rellevància, la junta es podrà reunir, a més, quan ho consideri convenient el president i/o a petició d'un nombre de propietaris que representin una quarta part de les quotes. Ens referim a les juntes extraordinàries.

Tot i que sempre s'han de complir prèviament els requisits exigits per a la convocatòria, la junta es pot reunir excepcionalment si concorren tots els propietaris i acorden per unanimitat la celebració de la reunió i l'ordre del dia que s'hi desenvoluparà. Això ens pot facilitar la celebració de sessions adreçades a les necessitats de la persona medidora que es troba en un procés determinat.

Hem de tenir en compte també que als estatuts es poden establir convocatòries de reunions especials per a assumptes que només afectin alguns propietaris.

4.3.2 Els documents constitutius: títol constitutiu i estatuts

El títol constitutiu és essencial per a l'aplicació del règim de propietat horitzontal. Els edificis resten sotmesos a aquest règim des de l'atorgament del títol de constitució encara que no estiguin acabats. De fet, en virtut d'aquest títol pot ser que un immoble existeixi jurídicament, encara que no existeixi físicament.

Cal saber que:

L'atorguen els propietaris del immoble.

Ha de constar en escriptura pública com a requisit de forma *ad solemnitatem*, que ha de contenir com a mínim la descripció de tot l'edifici (si està acabat o no, elements, instal·lacions i els serveis comuns que hi ha) i la relació descriptiva de tots els elements privatis (amb la quota general de participació, superfície útil, límits, fites, ubicació en planta, destinació i annexos).

S'ha d'inscriure en el Registre de la Propietat per tal de poder produir efectes enfront de tercers, tal com estableix la legislació hipotecària.

El títol pot contenir, a més a més :

Els estatuts

Un plànol descriptiu de l'edifici

Una previsió de subcomunitats futures

La divisió en propietat horitzontal

Les reserves a favor de la promotora

Els estatuts, que, com hem vist, no són imprescindibles, regulen els aspectes referents al règim jurídic real de la comunitat i formen part del títol constitutiu; per això, la seva modificació suposa la modificació del títol.

Poden contenir regles, per exemple, en relació amb l'aprofitament i limitacions dels béns privatis i dels comuns, l'exercici de drets i compliment d'obligacions, forma de gestió i administració, així com recollir competències d'òrgans de govern complementaris, etc. Però hem de dir que, encara que la seva existència sigui potestativa, la seva inclusió en el títol constitutiu amb una acurada, precisa i correcta redacció pot evitar a la llarga molts malentesos.

4.3.3 La relació entre els elements privatis i comuns i les quotes de participació

Al règim de propietat horitzontal coexisteixen elements privatis i comuns. Parlem dels primers quan ens referim als habitatges, locals i qualsevol altre espai físic, sempre que disposin d'independència funcional i puguin ésser objecte de propietat separada. Els elements comuns són aquells necessaris per a poder fer un ús i gaudi adequat dels elements de caire privat, i estan situats paret fora dels elements privatis. La llei catalana en concreta alguns, com el solar, jardins, piscines, façanes, ascensors, antenes, etc.

Els propietaris tenen l'obligació, entre d'altres, de pagar les quotes de la comunitat per afrontar les despeses generades pel manteniment dels elements comuns mencionats. Les quotes de participació serveixen de mòdul per determinar la participació de cada element privatiu en els beneficis i en les càrregues que comportin els elements comuns. D'un total 100% correspon a cada entitat una participació o percentatge en centèsims.

Cal saber que:

Per fixar la quota s'ha de tenir en compte la superfície útil de cada pis o local en relació amb el valor total de l'immoble i l'ús i la destinació i altres dades físiques i jurídiques dels béns que integren la comunitat. També es poden establir quotes especials per a despeses concretes i determinades. En tot cas, es fixin amb el criteri que es fixin, sempre

han de constar en escriptura pública, i sols són oposables a tercers si estan inscrits al Registre de la Propietat.

Les quotes es determinen i modifiquen per acord unànim dels propietaris, i s'hi ha de donar la publicitat deguda. Per si no es pot assolir aquest acord unànim, es preveu la possibilitat d'acudir a l'autoritat judicial, però sempre que els estatuts no estableixin una altra opció.

¿Per què, per exemple, no podem preveure i incloure en els estatuts de nova redacció que en cas de no-assoliment de la unanimitat s'acudirà primerament a la mediació abans d'utilitzar qualsevol altra via de resolució de conflictes? No es podria fer extensiu també a altres quòrums exigits legalment?

Ja ho hem dit anteriorment, però considerem que és molt important insistir que ni el mediador ha d'oblidar la potestat que tenen les parts de crear normes pròpies sempre que s'aconsegueixi mantenir l'equilibri entre el respecte dels drets propis i els aliens i sense transgredir en cap moment aquelles normes considerades d'observança obligada, ni les parts poden deixar de conèixer que tenen aquesta potestat o possibilitat de generar aquest tipus de normes personalitzades.

4.4 Especial atenció al reglament de règim interior i a l'acta de la junta de propietaris

4.4.1 Reglament de règim interior

El reglament de règim interior és el conjunt de normes, aprovades per majoria en la junta de propietaris, que tenen per objecte regular els detalls de la convivència i assolir unes relacions de bon veïnatge entre els propietaris i usuaris d'elements privatis per als quals aquestes normes tenen caràcter obligatori. Les normes de règim interior poden fer referència, per exemple, a la forma d'utilització d'elements d'ús comú i a les instal·lacions comunitàries. Es poden establir o concretar, per exemple, els detalls en relació amb la utilització del terrat, la recollida d'escombraries, la instal·lació d'una antena col·lectiva de televisió, prohibicions determinades, lloc per estendre la roba, normes concretes d'utilització dels espais comuns d'esbarjo, com ara piscines i jardins, utilització dels ascensors, manera de fer les mudances, etc.

És important que les clàusules que recullin el contingut esmentat no consisteixin simplement en meres ordres o prohibicions de fer, sinó en una redacció acurada de totes aquelles situacions que es puguin donar o preveure en cada cas concret.

Podem parlar, llavors, d'un vestit a mida, fet per a cada comunitat, d'acord amb les seves característiques i necessitats de regulació de problemes concrets.

És precisament aquesta minuciositat la que li dóna validesa i, per tant, és totalment aconsellable no fer ús de formularis preestablerts, els quals, al nostre entendre, desvirtuen l'objectiu d'aquesta eina de regulació de la convivència.

Quan les normes de convivència als espais comuns estan ben fixades, els usuaris tenen un grau de certesa que dóna estabilitat a les relacions. Si, a més, es generalitza la pràctica d'incloure dins dels seus redactats la declaració de principis que, en cas de conflicte, es prioritzarà la mediació com a eina per a la seva resolució, amb això estarem col·laborant a la divulgació de la mediació, però el més important és que estarem oferint a la comunitat una nova opció més propera al diàleg; en definitiva, una forma òptima per intentar resoldre els seus possibles conflictes.

Per aquest motiu podem dir que aquest document pot ser una fabulosa eina de prevenció per a la comunitat, perquè permet preveure com ens agradaria resoldre determinades situacions que creiem que poden generar futurs conflictes.

Convé saber que:

Per a l'aprovació i modificació d'aquestes normes serà necessari un acord de la junta amb la majoria de propietaris/quotes en primera convocatòria i de quotes en segona convocatòria.

Hem de tenir en compte que aquestes normes no poden contradir els estatuts de la comunitat. Tampoc es poden aprovar com a normes de règim interior aspectes que són propis d'una norma estatutària, com ara la possibilitat de segregació, agregació, agrupació o divisió, o la forma de distribuir les despeses i d'establir les quotes de participació en les despeses.

Com que el reglament de règim interior no forma part del títol constitutiu, hem de tenir present que terceres persones poden al·legar que el desconeixen i que, per tant, no s'hi consideren vinculades. Per aquest motiu convé molt acollir els nouvinguts a la finca i aprofitar l'ocasió per exhibir-lo.

Quan es vulgui modificar aquest reglament, és important implicar-hi tots el veïns per tal de consensuar-ne el contingut i l'aplicació.

Tot i que no requereix les mateixes formalitats jurídiques que els estatuts, no està de més donar a aquest document el màxim de publicitat possible.

4.4.2 L'acta de la junta de propietaris i l'acta final de mediació

L'acta és un document d'importància cabdal, ja que recull els acords relatius als assumptes inclosos a l'ordre del dia i dels quals s'ha tractat durant la celebració de la reunió corresponent de la junta de propietaris.

L'acta l'ha de redactar el secretari almenys en català. Hi han de constar, com a mínim, la data i lloc de celebració, el caràcter ordinari o extraordinari de la reunió, el nom de la persona que n'ha fet la convocatòria i si s'ha fet en primera o segona convocatòria, l'ordre del dia, la indicació de la persona que l'ha presidida i de la persona que ha actuat com a secretari o secretària, els assistents (presents o representants) i, finalment els acords, amb indicació del resultat de les votacions i, si s'escau i algú ho sol·licita, la indicació dels

que han votat a favor o en contra. També s'hauria de deixar constància a l'acta dels propietaris presents però sense dret de vot, perquè el seu vot no es tindrà en compte per assolir els quòrums necessaris i tampoc a l'efecte d'una impugnació judicial.

Cal saber que:

L'acta s'haurà de notificar a tots els propietaris en el termini de deu dies des de l'endemà de la reunió. Atès que la llei no especifica quin ha de ser el mitjà de notificació, se n'admet qualsevol que permeti acreditar-la.

Els acords de la junta s'han de transcriure en un llibre d'actes que haurà d'estar legalitzat pel registrador de la propietat que correspongui segons la ubicació de l'immoble.

Els acords adoptats vàlidament són immediatament executables des del moment en què l'acta ha estat notificada als propietaris, tant als assistents a la junta com als no assistents.

Els propietaris no assistents es poden oposar a l'acord en el termini d'un mes des de la notificació de l'acta, però aquesta oposició no podrà afectar-ne la validesa si ha estat adoptat vàlidament per la junta amb les majories necessàries. Una altra cosa és que aquesta oposició sigui necessària a l'efecte d'impugnar judicialment l'acord, perquè si el propietari absent no s'hi oposa, s'entendrà que hi està vinculat i no el podrà impugnar.

Els acords obliguen i vinculen tots els propietaris, fins i tot els dissidents (aquells que van assistir a la junta i van votar en contra o aquells que no van assistir-hi i s'hi van oposar en el termini corresponent). Però hi ha una excepció: quan l'acord és per a la realització de noves instal·lacions o serveis comuns i el valor total de la despesa acordada és superior a la quarta part del pressupost anual de la comunitat, els propietaris dissidents es poden apartar d'aquest acord, que no els obligarà ni vincularà, i quedaran exempts de participar en la despesa que comporti, sense tenir dret a gaudir de la millora ni usar-la (sempre que això sigui possible). Ara bé, sí que en podran gaudir si acaben pagant l'import que els correspon de les despeses d'execució i de manteniment que genera.

En relació amb el punt anterior i amb referència a tots els acords relatius a la supressió de barreres arquitectòniques, instal·lació d'ascensors i qualsevol altre que tingui per finalitat garantir l'accessibilitat, l'habitabilitat, l'ús i la conservació i la seguretat de l'edifici, hem de dir que els propietaris dissidents d'aquests acords no es poden acollir, en aquests casos, al que estableix l'article 553-30.2 CCCat, sinó que hi queden obligats i vinculats.

Els acords de la junta poden ser impugnats judicialment per ser contraris a les lleis, al títol constitutiu o als estatuts de la comunitat, o perquè impliquin un abús de dret. També són impugnables aquells acords contraris als interessos de la comunitat o que siguin greument perjudicials per als interessos d'un propietari.

En mediació, els acords es recullen també en un document anomenat acta final. L'art. 18 de la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat recull que "de la sessió final de la mediació, se n'ha d'aixecar acta, on han de constar exclusivament i de forma clara i concisa els acords assolits".

Quan el jutge deriva el cas a mediació, i dins d'aquest àmbit s'arriben a assolir acords entre les parts, aquests han de complir els requisits formals adients per ser executables. L'execució és una activitat de caràcter jurisdiccional que requereix el previ incompliment per una de les parts i de suport en un document o títol executiu, com seria una sentència judicial ferma o un acord homologat judicialment (art. 517.2 de la Llei d'enjudiciament civil - LEC).

Ens diu la llei de la propietat horitzontal catalana, en l'art. 553-29, que els acords veïnals són immediatament executables des que l'acta hagi estat notificada a tots els propietaris, i l'article 19.3 de la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat recull que els advocats de les parts poden traslladar els acords assolits en mediació al document o protocol corresponent, per tal que sigui incorporat al procés judicial en curs per a la seva aprovació, si escau.

Entenem, per tant, que els acords assolits en mediació en relació amb problemes veïnals requeririen haver estat adoptats vàlidament, és a dir, constar en acta i recollir totes les formalitats i requisits que exigeix la llei catalana per als acords veïnals; d'aquesta manera vincularien els propietaris, tal com recull l'article esmentat del Cccat, i serien executables en cas d'incompliment. En un futur proper ja veurem com ens vincularan en aquest sentit tant el reglament que desenvoluparà la norma catalana com, eventualment i si és el cas, la norma estatal que s'està gestant.

4.5 Normativa bàsica relativa a la convivència a les comunitats de veïns

I. Normativa catalana

Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge

Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la llei d'urbanisme

Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica

Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals

- Títol IV, del dret de propietat
 - Capítol IV, sobre protecció del dret de propietat
 - Capítol V, sobre restriccions al dret de propietat
 - Capítol VI, sobre relacions de veïnatge

- Títol V, de les situacions de comunitat
 - Capítol III, sobre règim de la propietat horitzontal
 - Capítol IV, sobre comunitat especial per torns
 - Capítol V, sobre comunitat especial per raó de mitgeria

II. Normativa de l'Estat espanyol aplicable a Catalunya

Art. 1254 a 1314 del Codi civil espanyol, sobre disposicions generals dels contractes

Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans

Llei hipotecària i el seu Reglament

Reial decret 1368/1992, de 13 de novembre, sobre el diligenciat de les actes, que modifica el Reglament hipotecari

Reial decret 1867/1998, de 4 de setembre, que modifica determinats articles del Reglament hipotecari

Llei d'enjudiciament civil, pel que fa a les regles específiques que regeixen els processos judicials relatius al règim de propietat horitzontal

Llei 39/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació

Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats de persones amb discapacitat

Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de responsabilitat mediambiental

4.6 Documents d'ús més quotidià en una comunitat

- La convocatòria

(Formulari I)

S'ha de trametre amb una antelació mínima de vuit dies naturals (o la indispensable perquè en prenguin coneixement si és extraordinària) al domicili que ha designat cada propietari o, si es desconeix, a l'element privatiu a la mateixa finca, així com al tauler d'anuncis de la comunitat o en un lloc visible habilitat a aquest efecte. Porta la signatura del secretari amb el vistiplau del president. L'anunci ha d'assenyalar la data, lloc i hora de la reunió, en primera i segona convocatòria, l'ordre del dia, l'advertiment que el vot dels propietaris que no hi assisteixen es computa com a favorable i la llista de propietaris amb deutes pendents, amb l'advertiment que tenen dret de veu però no de vot.

Habitualment, l'ordre del dia d'una junta general ordinària conté com a punts essencials la deliberació i aprovació de les despeses, amb la liquidació dels deutes perquè aquests

puguin ser reclamats judicialment, la renovació de la junta, la deliberació i aprovació del pressupost per atendre les despeses durant l'exercici; conté també els punts específics que convinguin segons el cas, i acaba amb el torn obert de paraules. La convocatòria d'una junta general extraordinària es reserva per a assumptes urgents o específics i, per tant, ha de contenir els punts essencials que la motiven.

- L'acta

(Formulari II)

La redacta el secretari recollint els acords presos, que han de ser llegits i aprovats abans de cloure la junta. S'ha de redactar almenys en català, i hi han de constar com a mínim la data i lloc en què s'ha celebrat la reunió, si ha tingut caràcter ordinari o extraordinari, el nom de la persona que n'ha fet la convocatòria i si s'ha fet en primera o segona convocatòria, l'ordre del dia, la indicació de la persona que l'ha presidida i de la persona que hi ha actuat com a secretari o secretària, els assistents (presents o representants) i, finalment, els acords, amb indicació del resultat de les votacions i, si s'escau i algú ho sol·licita, la indicació dels que han votat a favor o en contra.

S'ha de transcriure en el llibre d'actes que la comunitat ha de tenir i que ha d'estar degudament legalitzat al registre de la propietat que correspongui a l'immoble.

- La liquidació de les despeses i petició de fons (Formulari III)
- És el document administratiu amb el qual es liquida a cada propietari la provisió de fons de l'exercici anterior un cop aprovats els comptes, és a dir, les despeses suportades durant l'any, amb les diferències en més o menys que en resultin, a les quals se suma la petició de fons, que és la part percentual que li correspon a aquell propietari sobre la provisió de fons aprovada en junta per atendre les despeses ordinàries, i prèviament aprovades orientativament, que vagin sorgint durant l'any, i eventualment les extraordinàries que s'hagin acordat.
- El certificat que emet l'administrador conforme l'entitat està al corrent de pagament (Formulari IV)
- Normalment és el que demanen les notaries per incorporar-lo a l'escriptura de compravenda, tot i que no és indispensable. És una bona pràctica, per part de l'administrador, fer-hi constar si hi ha previstes derrames extraordinàries, ja que és una informació que normalment agraeix el nou propietari.
- El certificat de l'administrador de l'acord de la junta conforme es liquida el deute (Formulari V)
- És el certificat que es necessita per poder reclamar judicialment el deute líquid en què es determina el deute. Indispensable si es vol reclamar mitjançant el procés monitori i amb les especialitats específiques per a les reclamacions de quotes comunitàries.
- L'escriptura d'obra nova i divisió en propietat horitzontal (Formulari VI)
- Pot ser una sola escriptura; de fet, habitualment és així, però no necessàriament, ja que es pot haver dividit posteriorment. El títol de constitució del règim en propietat horitzontal ha de constar en escriptura pública i, com a mínim, hi han de figurar:
- a) la descripció de l'edifici en conjunt, que ha d'indicar si està acabat o no, i els elements, les instal·lacions i els serveis comuns que té;
 - b) la relació descriptiva de tots els elements privatis, amb llur número d'ordre intern a l'edifici, la quota general de participació i, si s'escau, les especials que els corresponen, i també la superfície útil, els límits, la planta o les plantes en què estan situats, la destinació i, si s'escau, els espais físics o els drets que en constitueixin annexos o vinculacions. Es pot modificar en les condicions legalment establertes.

- El contracte d'encàrrec de l'administrador (Formulari VII)

Abans no s'acostumava a fer servir, però avui dia cada vegada és més indispensable. Dóna garanties a ambdues parts, és a dir, tant a l'administrador com a la comunitat, per tal com regula la forma en què el professional prestarà el servei, el que inclouran els seus honoraris i, sobretot, la forma i condicions de la seva rescissió. També és un bon lloc per remetre a mediació en cas de conflicte.

- Els estatuts

Sovint, si bé no sempre, els trobem a la mateixa escriptura de divisió en propietat horitzontal i regulen els aspectes referents al règim jurídic real de la comunitat. Poden tractar qüestions com la destinació, l'ús i aprofitament dels béns privatis i dels comuns, les limitacions d'ús i altres càrregues dels elements privatis, la manera d'exercir el dret i el compliment de les obligacions, l'aplicació de les despeses i ingressos i la distribució de càrregues i beneficis, els òrgans de govern i llurs competències, i la forma de gestió i administració. Perquè produeixin efecte enfront de tercers i particularment a nous adquirents, han d'estar inscrits en el Registre de la Propietat.

Es poden modificar en les condicions legalment establertes. En algunes ocasions no els trobarem enlloc, malgrat que l'immoble s'hagi dividit horitzontalment, perquè és possible que no s'hagin redactat mai. En aquest cas, s'aplica directament la llei pel que fa a aquelles matèries pròpies i que, com a mínim i de manera indispensable, han d'estar regulades, particularment les relatives a convocatòries i presa d'acords.

- El reglament de règim interior

No es pot oposar als estatuts i conté les regles internes referents a les relacions de convivència i bon veïnatge entre els propietaris i a la utilització dels elements d'ús comú i les instal·lacions. Per la seva pròpia naturalesa, obliga per igual propietaris i no propietaris (llogaters, convidats, altres).

No cal que consti en escriptura pública i la seva modificació i reforma normalment és més elàstica que la dels estatuts.

Si bé jurídicament és de rang inferior als estatuts, resulta extraordinàriament útil per regular la convivència, i és el lloc apropiat per exercir la mediació preventiva.

Els respectius formularis es troben al final de la present guia. Vegeu l'índex.

5. Tipologia dels conflictes

5.1 Introducció

Necessàriament s'han de tenir en compte les qüestions relacionades amb la identificació del conflicte, perquè determinen les possibles intervencions mediadores.

En aquest sentit resulta molt interessant el plantejament de Moore (1995), que precisament estableix una vinculació entre la causa del conflicte i la intervenció mediadora, i ho fa en aquest sentit:

a) Conflictes d'interessos.- Són els provocats pel caràcter competitiu, percebut o real. Parlem aquí, doncs, dels interessos substantius (continguts), els interessos de procediment, els interessos psicològics, intervencions basades en interessos (concentrar l'atenció en els interessos i no en els posicionaments), buscar criteris objectius, elaborar solucions integradores que considerin les necessitats de totes les parts i, per últim, buscar la manera d'ampliar les alternatives i/o els recursos.

b) Conflictes a causa de les dades.- Són els provocats per la falta d'informació, la informació errònia, les diferents opinions respecte del que és important, les diferents interpretacions de les dades i els diferents processos d'avaluació. Procedeixen intervencions relacionades amb les dades, concertar acords respecte de quines son les importants, coincidir en un procés per a recol·lectar-les, desenvolupar criteris comuns per avaluar les dades, utilitzar experts en el paper de tercers, tot plegat per obtenir una opinió externa i així sortir de l'impasse.

c) Conflictes de relacions.- Són els provocats per les emocions intenses, les percepcions errònies o els estereotips, la comunicació mediocre o l'error en la comunicació, el comportament repetitiu negatiu. Aquí escauran les intervencions en l'àrea de les relacions. El control de l'expressió de les emocions mitjançant el procés, les regles fonamentals, les reunions, etc. Promoure l'expressió de les emocions legitimant els sentiments i aportant un procés, aclarir les percepcions i promoure percepcions positives, millorar la quantitat i la qualitat de la comunicació. Convé bloquejar el comportament repetitiu de caràcter negatiu canviant-ne l'estructura i encoratjar les actituds positives de resolució de problemes.

d) Conflictes de valors.- Són els provocats per diferents criteris d'avaluació de les idees o del comportament. Fites valuoses intrínsecament excloents: diferents *modus vivendi*, ideologies, cultura, etc. Les intervencions adequades seran les relacionades amb els valors: evitar la definició del problema prenent com a referència valors, permetre que les parts coincideixin i discrepin, crear esferes d'influència en què un conjunt de valors comuns prevalguin, buscar una fita compartida per totes les parts.

e) **Conflictes estructurals.**- Són els provocats per pautes destructives de comportament o d'interacció. La desigualtat del control, la propietat o la distribució de recursos, la desigualtat de poder i d'autoritat, els factors geogràfics, físics o ambientals que destorben la cooperació. Seran procedents aquí intervencions vinculades amb qüestions estructurals, així com definir clarament els rols, substituir les pautes de comportament destructives, reassignar la propietat o el control dels recursos, establir un sistema equitatiu i mútuament acceptable de decisió, canviar el procés de negociació del regateig posicional al basat en els interessos, modificar els mitjans d'influència utilitzats per les parts (menys cohesió, més persuasió), intentar modificar o acordar respecte a aspectes ambientals (proximitat, distància), modificar les pressions externes sobre les parts o, fins i tot, modificar o prendre acords respecte de les restriccions del temps (més o menys temps).

Totes aquestes puntualitzacions ens aporten un marc de referència important, en el qual alhora sorgeixen qüestions molt interessants a prendre en consideració en cada cas concret.

5.2 Tipus

Així, i sortint de l'esquema de Moore, l'àmbit específic que ara ens vincula com a objecte d'estudi, és a dir, les comunitats de veïns, ens porten a classificar els conflictes específicament de la manera següent:

Subjectius. Són els que depenen dels subjectes que hi intervenen. Poden ser els següents:

Veïns: el concepte veí implica que la persona viu en aquella comunitat, i els seus problemes seran bàsicament de convivència.

Propietaris: si viuen a la finca, òbviament també podran tenir problemes de convivència, però en tindran, a més, d'específics derivats del manteniment de la propietat.

Veïns i propietaris: forçosament tindran prioritats diferents. I finalment hem de preveure que també podem trobar conflictes entre un veí llogater i el propietari de l'immoble o la finca que ocupa, però en aquest cas no estarem pròpiament davant un conflicte comunitari sinó particular, excepte si el conflicte repercuteix d'alguna manera en la resta de veïns.

Primera / segona residència: tant l'ocupant com el propietari d'un habitatge de residència habitual tenen problemes diferents dels que ocasiona una vivenda per al cap de setmana o les vacances. En el de primera residència sovint el conflicte es crea i genera poc a poc, i tindrà més transcendència per a les persones perquè un cop produït no es pot evitar, sinó que caldrà intentar resoldre'l. Els problemes poden sorgir a causa de diferents horaris, de construccions deficitàries que propiciaran problemes de sorolls perturbadors, de discrepàncies respecte de les prioritats o fins i tot dels nivells de confort desitjats pels veïns, no necessàriament compartits per tots. En el cas de la segona residència, d'entrada és factible suposar al propietari un determinat nivell de renda. Amb una segona

residència sovint el que es compra i paga són les vacances, el repòs, i això determina unes necessitats addicionals: el grau d'exigència amb la perfecció del conjunt és molt més elevat, pren més importància el jardinatge, el dret al repòs, la necessitat d'un manteniment òptim dels elements comuns i la seva organització. Però aquesta realitat xoca amb una altra, que és la de concebre la segona residència com un patrimoni del qual es pretén obtenir rendes i pagar poques despeses. En aquest cas, al propietari no convivent no el preocuparan ni els sorolls, ni les olors, ni les normes de convivència, sinó tan sols les qüestions relatives al manteniment de la propietat, és a dir, les quotes ordinàries i extraordinàries que ha de satisfer pel manteniment del patrimoni, però pot ser precisament el propiciador de conflictes si no té cura de a qui lloga la finca. Sovint els llogaters de temporada a les zones turístiques, siguin de mar o de muntanya, són persones que han fet una important inversió econòmica per gaudir d'aquells dies en aquelles condicions, i fàcilment prescindiran d'una convivència que no busquen ni els interessa. Això no vol dir forçosament que es prescindeixi de les normes més elementals de l'educació i el respecte, però l'experiència diu que sovint s'obliden, amb tot el que aquest fet comporta.

Objectius: Són els que es produeixen per les accions o omissions dels intervinents, i es divideixen en:

Legals, derivats de defectes en:

- la convocatòria, que si no està ben feta pot ferir susceptibilitats i crear reticències;
- el desenvolupament de la reunió de la junta, on sovint es perd la compostura i on, en definitiva, s'han de fer constar els diferents posicionaments;
- la presa de decisions, d'acords, que pot crear expectatives i posteriors frustracions que poden comportar:
 - *que s'impugnin acords
 - *que s'incompleixin acords
 - *que la redacció de l'acta no sigui pacífica
 - *que l'acompliment dels acords estigui viciat o sigui parcial

Finalment, molts problemes els trobarem en qui actua al marge, amb indiferència o menyspreu de la comunitat.

Econòmics, que seran molt diferents en una comunitat amb una capacitat econòmica elevada i en una amb recursos més minsos. En les comunitats amb molts recursos econòmics, l'impagament de quotes per part d'un morós o unes obres defectuoses seran problemes perturbadors, però resolubles amb l'acord d'efectuar derrames extraordinàries i contractar els serveis específics de professionals facultats per resoldre cada un dels problemes plantejats (els d'un arquitecte si parlem d'esquerdes, els d'un advocat si s'han de reclamar quotes o s'ha de pledejar pels danys soferts per uns treballs defectuosament efectuats...). En canvi, els problemes més recurrents provenen de qüestions derivades dels estatuts, de la relació entre els mateixos veïns o entre els veïns i el personal contractat per al manteniment dels serveis de l'immoble. En aquelles comunitat amb pocs

o nuls recursos econòmics, els problemes de convivència repercutiran molt directament en la seguretat i la higiene de les zones comunes, on podran trobar-s'hi drogodependents, ocupes i marginats per diferents factors. Aquí les persones mediadores han de treballar *in situ*, i sovint fan tasques de vigilància i correcció consistents a revisar i supervisar que es compleixin els compromisos mínims establerts com a conseqüència de la tasca que ells han realitzat. Entre els dos extrems plantejats, òbviament, s'hi pot trobar tota la gamma de supòsits mixtos.

Psicològics, que es poden donar quan ens trobem davant de persones manipuladores o pertorbades, sense que aquesta qualificació impliqui que no se les consideri aptes per con viure en societat. Una categoria especial de problemàtica psicològica és la derivada dels assetjaments, siguin en zones rurals (*mobbing rural*) o en zones urbanes (*blocking*).

Causals: En funció de la proximitat seqüencial amb el conflicte poden ser:

Directes, quan són evidents;

Indirectes, quan per trobar-los hem de sortejar altres circumstàncies que l'amaguen o confonen;

Derivats/originaris, en funció precisament de la seva major proximitat al focus del conflicte.

Direccionals:

Unidireccionals, com ara quan el veí es crea sol el problema amb la comunitat;

Bidireccionals, quan veritablement hi ha un enfrontament;

Multidireccionals, quan hi intervenen una pluralitat de veïns amb diferents enfrontaments (més d'un).

6. Enquesta adreçada als administradors de finques de Catalunya per determinar el grau de conflicte a les comunitats

6.1 Introducció

En elaborar aquesta guia pràctica de metodologia i recursos adreçada a les persones mediadores que s'ocupen de conflictes a les comunitats de veïns i propietaris, s'ha considerat oportú preparar una enquesta destinada al col·lectiu que, inicialment, té un coneixement directe i habitual dels conflictes a les comunitats: els administradors de finques. El resultat és, a més de molt interessant, una eina de gran rigor científic per als estudis relacionats amb l'àmbit de la mediació i per al mateix col·lectiu dels administradors de finques.

Aquesta enquesta tenia per objectiu esbrinar, dintre de la tipologia dels conflictes, els que més es reproduïen a les comunitats de propietaris i com es gestionen; és a dir, quin és el primer diagnòstic que el professional emet sobre el conflicte i la derivació que en fa a

un professional o un altre. Ens hem volgut aturar en un conflicte molt específic, el *blocking*, per tal de mesurar-ne la incidència a les nostres comunitats, ja que la seva proliferació en els darrers temps és motiu d'alarma. L'enquesta també ha volgut ser un baròmetre per mesurar el coneixement de la llei de mediació (Llei 15/2009, de 22 de juliol) i altres aspectes al servei de la mediació comunitària, així com si els administradors troben que la mediació pot ser una bona eina per resoldre alguns dels conflictes que a diari sorgeixen a les comunitats de propietaris, si accepten i valoren encertat fer ús de la mediació, etc.

L'enquesta s'ha pogut dur a terme gràcies a la col·laboració del Consell de Col·legis d'Administradors de Finques de Catalunya i al Col·legi d'Administradors de Finques de Girona, ells han estat els encarregats de fer-la arribar als administradors en línia. També ha estat possible gràcies a la cessió desinteressada per part de la Universitat de Barcelona d'un espai per gestionar-la en línia.

El text íntegre de l'enquesta, el trobareu a l'apartat 12 (formularis i annexos), formulari VIII de la present guia.

6.2 Dades tècniques i perfil dels enquestats

Han atès l'enquesta 146 administradors de finques, i per obtenir i analitzar les dades s'ha fet servir el programa informàtic IBM SPSS Statistics.

De l'estudi del perfil dels enquestats ha resultat que un 67,8% eren homes i un 32,2% eren dones. Pel que fa a l'edat, el 25,3% té entre 25 i 40 anys; el 36,3%, entre 40 i 50 anys; el 25,3%, entre 50 i 60 anys, i el 13%, més de 60 anys. Respecte a l'antiguitat en l'exercici de la professió, un 14,4% té una experiència de 0 a 5 anys; un 11,6%, de 5 a 10 anys, i un 72,6%, de més de 10 anys.

6.3 Estudi sobre l'estat de la convivència a les comunitats de veïns

6.3.1 Bloc A: Tipologia de conflictes

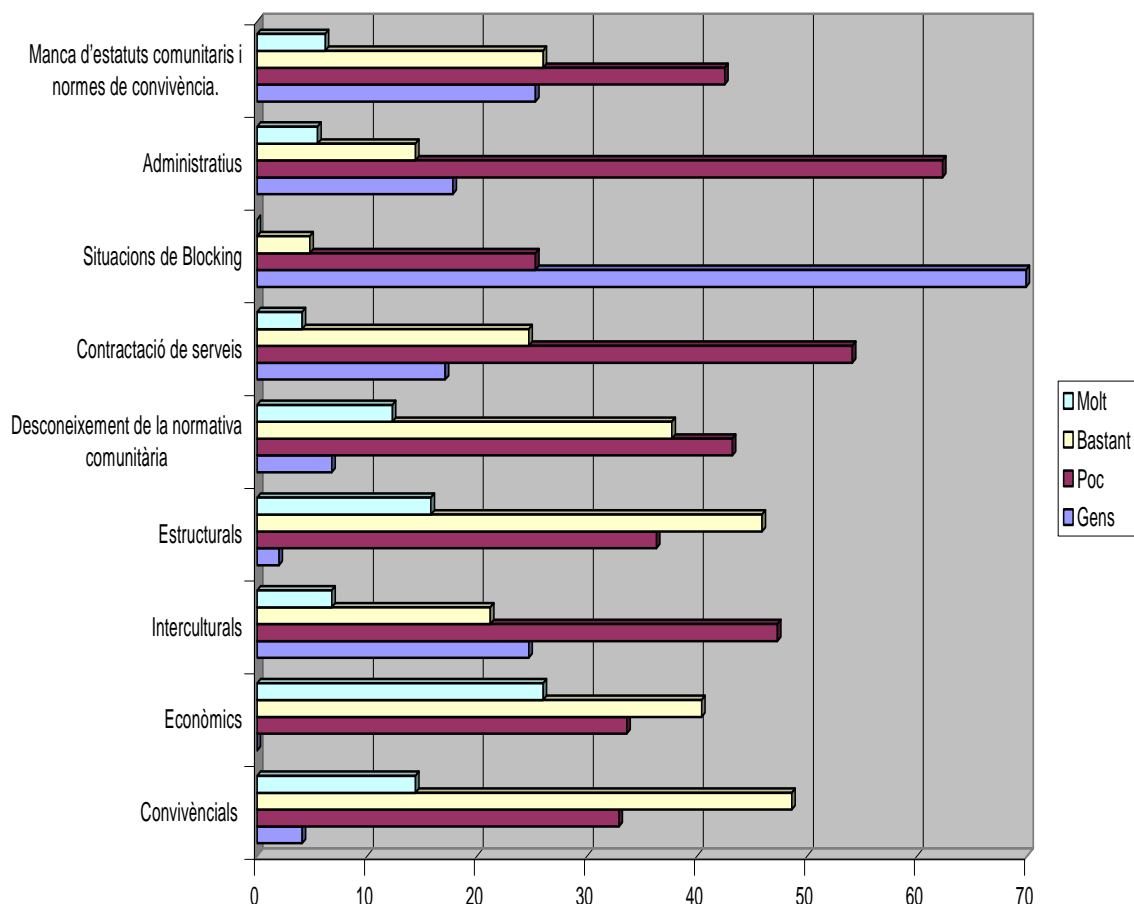
La idea d'aquesta recerca és tenir un mapa conceptual de la tipologia dels conflictes que són més habituals a les comunitats de veïns. Amb aquest objectiu s'han proposat als administradors de finques preguntes que hi estan relacionades.

El resultat obtingut, en percentatges, s'exposa en la taula que figura a continuació.

Taula: tipologia de conflictes

Tipologia de conflictes	Gens	Poc	Bastant	Molt
De convivència	4,1	32,9	48,6	14,4
Econòmics	0,0	33,6	40,4	26,0
Interculturals	24,7	47,3	21,2	6,8
Estructurals	2,0	36,3	45,9	15,8
Desconeixement de la normativa comunitària	6,8	43,2	37,7	12,3
Contractació de serveis	17,1	54,1	24,7	4,1
Situacions de <i>blocking</i>	69,9	25,3	4,8	0,0
Administratius	17,8	62,3	14,4	5,5
Manca d'estatuts comunitaris i normes de convivència	25,3	42,5	26,0	6,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

El resultat són dos grans grups de tipus de conflictes segons el grau de freqüència:



Bastant i molt:

- Econòmics

La diagnosi revela que els conflictes més habituals són de naturalesa econòmica (66,4%). Els administradors de finques en remarquen un grau d'intensitat més elevat. Si observem el resultat de l'enquesta, un 26% creu que que els conflictes econòmics es donen molt freqüentment.

La crisi econòmica segurament explica aquest fet extraordinari. Molts veïns no poden fer front a les derrames extraordinàries ni tampoc invertir en el manteniment de la vivenda, fet que provoca conflictes greus de convivència entre el veïns.

- De convivència

Els conflictes veïnals provocats per sorolls, olors, immissions han estat desplaçats, tot i que es mantenen amb un percentatge molt alt (un 63%); però només el 14,4% destaquen que es donen molt sovint.

- Estructurals

En l'àmbit de les comunitats de veïns, amb un 61,7%, son també importants.

Poc o gens:

- Interculturals

Els administradors de finques enquestats creuen que la coexistència intercultural és en un 72% gens o poc conflictiva.

- Contractació de serveis i manca d'estatuts comunitaris o normes de convivència

La contractació de serveis, amb un 71,2%, i la manca d'estatuts comunitaris o normes de convivència, amb un 67,8%, tampoc són una font important de conflictes.

- Administratius i *blocking*

A l'altre extrem, els enquestats opinen que els problemes administratius, un 80,1%, i les situacions de *blocking*, un 95,2%, afecten poc les relacions veïnals, però afecten molt els perjudicats directament.

Conclusió:

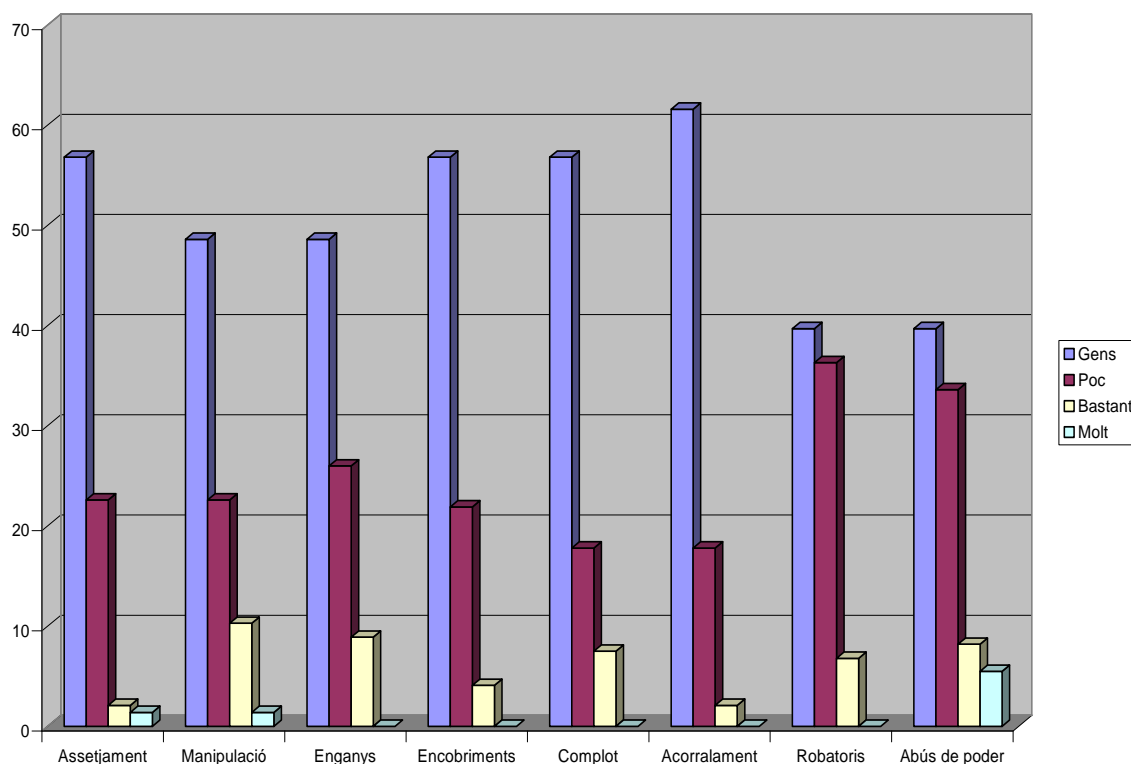
La conclusió ha de ser, segons els resultats de l'enquesta, que els problemes econòmics en primer lloc i després els de convivència i estructurals són els conflictes que es donen amb més freqüència. Fonts clàssiques de conflictes com ho havien estat els sorolls, neteja, higiene, volum dels aparells audiovisuals, molèsties produïdes per animals domèstics, comportaments incívics o els desacords dins la comunitat, ara han estat desplaçats per la morositat i la impossibilitat de fer front a les derrames extraordinàries. La possibilitat de resoldre el conflicte i la manera de gestionar-lo varia d'un tipus de conflicte a un altre.

6.3.2 Bloc B: Situacions de *blocking*

Aquest apartat de l'enquesta tenia per objectiu definir l'abast d'un conflicte molt complex: el *blocking*. Es defineix com l'assetjament veïnal, que es realitza a través de pautes externes que desencadenen un estrès que fa de la persona que el pateix una verdadera víctima. Per tal d'esbrinar aquestes pautes externes es van fer preguntes relacionades amb les diferents manifestacions: assetjament, manipulació, enganys, encobriments, complot, acorralament, robatoris o abús de poder.

Taula de les manifestacions de *blocking*

Situacions de <i>blocking</i>	Gens	Poc	Bastant	Molt
Assetjament	56,8	22,6	2,1	1,4
Manipulació	48,6	22,6	10,3	1,4
Enganys	48,6	26,0	8,9	0,0
Encobriments	56,8	21,9	4,1	0,0
Complot	56,8	17,8	7,5	0,0
Acorralament	61,6	17,8	2,1	0,0
Robatoris	39,7	36,3	6,8	0,0
Abús de poder	39,7	33,6	8,2	5,5



Els percentatges són força igualats entre totes les manifestacions d'aquest conflicte: respecte de l'assetjament, un 2,1% i un 1,4%; respecte de la manipulació, un 10,3% i un 1,4% (aquesta dada és la més significativa i destacable); els enganys tenen un percentatge d'un 8,9% a la freqüència bastant, i de zero a la freqüència molt; els encobriments, un 4,1%; el complot, un 7,5%; l'acorralament, un 2,1%; els robatoris, un 6,8%, i l'abús de poder, un 8,2 %.

Fariem ressaltar les dades de la manipulació, els enganys, el complot i l'abús de poder com els percentatges més elevats en aquesta freqüència.

Resulta molt significatiu i destacable el fet que el 26,4% dels enquestats, és a dir, més d'una quarta part, reconeix que es produeix el *blocking* en el marc de les seves comunitats, si bé en les proporcions respectives que es veuen als gràfics en funció de les modalitats. Això ens ha de fer reflexionar sobre la necessitat del seu estudi i que les institucions prestin atenció a aquest fenomen incipient.

Respecte de les manifestacions en concret, els gràfics ofereixen aquests resultats: assetjament, un 56,8%; complot, un 56,8%; acorralament, un 61,6%; manipulació i enganys, un 48,6 % (menor incidència i idèntic resultat), i robatoris i abús de poder, un 39,7%.

La transformació social i els canvis profunds que es manifesten a la nostra societat actual tenen en les comunitats de propietaris un referent ben clar. Els nous models de família i les noves necessitats de convivència del segle XXI obeeixen a diferents factors: educacionals, emigració, ambientals, seguretat, personals i socials. El *blocking* és un fenomen psicosocial que va en augment i es produeix en les relacions de les persones i dins l'àmbit de les relacions comunitàries.

Del resultat de l'enquesta es deriva l'existència d'aquest fenomen en general, i que efectivament es manifesta en les modalitats de robatoris i abús de poder, principalment. Els resultats són prou evidents i, alhora, preocupants.

Creiem que el fenomen *blocking*, inicialment, pot passar desapercbut a l'administrador de la comunitat de propietaris, especialment les modalitats d'assetjament, engany i acorralament. No obstant això, i dins les comunitats, tan riques en conflictes, es pot produir la situació que diferents veïns puguin fer pinya contra una sola persona amb el resultat de danys psicològics, morals i, fins i tot, físics, si s'arriba a donar el cas, com ara amb el complot.

Quan l'administrador detecta el *blocking* en una de les modalitats que hem formulat a l'enquesta, la mediació pot ser una alternativa vàlida i eficaç per resoldre els conflictes comunitaris. Per tant, tot plegat sembla suggerir la necessitat d'un esforç per part del Departament de Justícia de la Generalitat de fer campanya per difondre la mediació dins del col·lectiu professional dels administradors de finques, com un mètode clar i eficaç per relaxar i/o solucionar els conflictes sorgits dins les relacions dels veïns d'un mateix edifici en règim de comunitat.

6.3.3 Bloc C: Gestió de conflictes

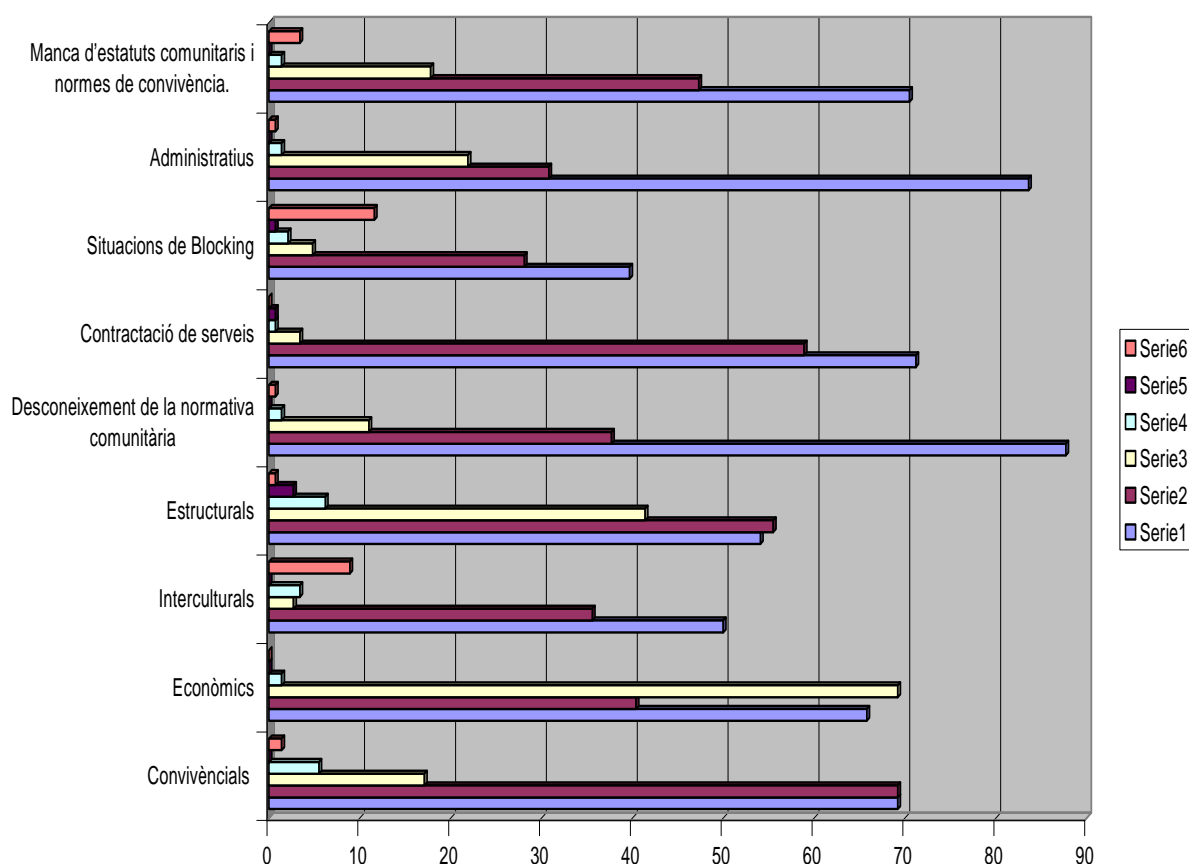
S'ha volgut saber com ha intentat resoldre l'administrador de finques les diferents situacions de conflictes i/o a quin professional s'ha adreçat.

Aquest apartat té per objectiu esbrinar la gestió de la resolució del conflicte que fan els administradors de finques en funció de la seva tipologia. Se'ls preguntava com actuaven davant un conflicte: si l'intentaven resoldre ells mateixos, si l'intentaven resoldre amb el president de la comunitat, si contractaven un advocat, si feien ús d'un mediador, si feien ús de l'arbitratge, si feien alguna altra cosa o bé si no feien res.

Esquema simplificat de les respostes obtingudes:

1. Ho ha intentat resoldre vostè
2. Ho ha intentat resoldre amb el president de la comunitat
3. Ha contractat un advocat
4. Ha fet ús dels serveis d'un mediador
5. Ha fet ús de l'arbitratge
6. No ha fet res
7. Altres actuacions

Tipologia de conflicte	1	2	3	4	5	6	7
De convivència	69,2	69,2	17,1	5,5	0,0	1,4	*
Econòmics	65,8	40,4	69,2	1,4	0,0	0,0	*
Interculturals	50	35,6	2,7	3,4	0,0	8,9	*
Estructurals	54,1	55,5	41,4	6,2	2,7	0,7	*
Desconeixement de la normativa comunitària	87,7	37,7	11,0	1,4	0,0	0,7	*
Contractació de serveis	71,2	58,9	3,4	0,7	0,7	0,0	*
Situacions de <i>blocking</i>	39,7	28,1	4,8	2,1	0,7	11,6	*
Administratius	83,6	30,8	21,9	1,4	0,0	0,7	*
Manca d'estatuts comunitaris i normes de convivència	70,5	47,3	17,8	1,4	0,0	3,4	*



Taula de la gestió del conflicte: respostes afirmatives en percentatges

1.- Conflictes de convivència

Un 69,2% dels administradors enquestats han intentat resoldre'ls per si mateixos o mitjançant el president de la comunitat. Un 17,1% han recorregut a la contractació d'un advocat i un 5,5%, als serveis d'un mediador. Un 1,4% dels enquestats reconeix no haver fet cap tipus d'intervenció i un 2,7% ha intentat altres solucions: recórrer a agents cívics, tractar el conflicte amb la totalitat de propietaris en reunions extraordinàries, tractar-lo en la junta o bé demanar la intervenció de la policia, tant autonòmica com local. En cap cas s'ha utilitzat la via de l'arbitratge.

2.- Conflictes econòmics

En un 69,2% s'han contractat els serveis d'un advocat. En el 65,8% dels casos es reconeix que l'administrador ho ha intentat resoldre per ell mateix i en un 40,4%, amb el president de la comunitat. Els serveis dels mediadors han estat contractats en un 1,4% dels casos i en un 2,7% s'han utilitzat altres sistema de gestió: totalitat de propietaris en

reunió de junta extraordinària, negociant en nom de la comunitat, via judicial, prenent les decisions en junta.

3.- Conflictes interculturals

En un 50% dels casos, ha intentat resoldre'ls el mateix administrador; en un 35,6%, l'administrador els ha intentat resoldre amb el president de la comunitat; en un 3,4%, s'ha utilitzat un mediador, i solament en un 2,7% s'han contractat els serveis d'un advocat. En un 3,4% dels casos s'han utilitzat altres vies com pot ser recórrer a agents cívics, a l'ajuntament, o tractar la qüestió amb tota la comunitat en una reunió extraordinària. Altres opcions dins d'aquesta variable han manifestat que no han tingut mai aquest tipus de problema. Un percentatge del 8,9% reconeix no haver actuat davant aquest tipus de conflictes i en cap cas es manifesta haver utilitzat l'arbitratge.

4.- Conflictes constructius i estructurals

Un 55% dels casos s'ha intentat resoldre amb el president de la comunitat i dins d'aquest percentatge, concretament en un 54,1%, també ho ha intentat resoldre el mateix administrador. Un 41,1% han contractat un advocat. Un 13,7% han utilitzat altres vies o altres professionals, majoritàriament tècnics (arquitectes, aparelladors, constructors), han recorregut al Departament d'Habitatge o han tractat del problema amb la totalitat de propietaris, ja sigui en junta ordinària o bé extraordinària. Un 6,2% ha contractat els serveis d'un mediador i un 2,7% ha recorregut a l'arbitratge. Solament un 0,7% no ha fet cap mena d'actuació

5.- Desconeixement de la normativa comunitària per part dels usuaris

Un 87,7% dels enquestats han manifestat haver intentat resoldre ells mateixos la situació. Un 37,7 % l'ha intentat resoldre amb el president de la comunitat; un 11%, amb l'ajuda d'un advocat, i un 1,4% ha fet ús dels serveis d'un mediador. Respecte de l'arbitratge, cap administrador de finques de l'enquesta n'ha fet ús; tampoc cap no ha fet res. Finalment, un 2,1% ha fet alguna altra cosa com ara enviar circulars informatives, exposar el conflicte a la junta, informar i decidir en junta, etc.

6.- Contractació de serveis

Un 71,2% dels enquestats ho han intentat resoldre ells. Un 58,9% ho han intentat resoldre amb l'ajuda del president de la comunitat, un 3,4% han contractat un advocat, cap ha fet ús de la mediació ni de l'arbitratge i cap no ha fet res. Un 1,4% ha fet alguna altra cosa com ara tractar-ho amb la junta de propietaris en ple.

7.- Situacions de *blocking*

Un 39,7% dels enquestats han respost que les han intentat resoldre ells mateixos; un 28,1% ho han intentant mitjançant la figura del president de la comunitat de propietaris; un 4,8% ha contractat un advocat, un 2,1% ha fet ús de la mediació, cap ha fet ús de l'arbitratge i un 11,6% no ha fet res. Aquesta última dada, tan elevada, enllaçaria amb el fet que l'administrador no s'ha trobat mai amb conflictes d'aquest tipus a les comunitats

que administra. Un 4,8% ha apuntat altres alternatives com derivar a un professional de la psicologia.

8.- Administratius (ajuntaments, consells comarcals, urbanisme)

En un 83,6% dels casos, l'administrador ha intentat resoldre el conflicte per si mateix; en un 30,8%, l'ha intentat resoldre amb el president de la comunitat de propietaris; en un 21,9%, ha fet ús d'un advocat; en un 1,4%, ha contractat els serveis d'un mediador, en cap cas s'ha fet ús de l'arbitratge i en cap cas no s'ha fet res. Un 0,7% dels administradors enquestats han utilitzat altres vies: gestors i decisió en junta de propietaris.

9.- Manca d'estatuts comunitaris i normes de convivència i pautes de funcionament intern així com falta de regulació d'elements externs de la façana i patis de llum

Un 70,5% dels enquestats ho han intentat resoldre ells; un 47,3% ho han intentat resoldre amb el president de la comunitat; un 17,8% ha contractat un advocat; un 1,4% ha fet ús de la mediació; cap ha fet ús de l'arbitratge; un 3,4% no ha fet res, i un 4,1% ha optat per altres solucions: s'ha tractat amb la junta, s'ha redactat un reglament de règim intern en junta extraordinària, etc.

Aquests últims conflictes són els que tenen un percentatge més elevat de resolució mitjançant la figura de l'administrador (83,6% i 70,5%), sens dubte perquè són conflictes que el professional pot abordar amb els seus coneixements i professionalitat.

Conclusions

D'una anàlisi generalitzada d'aquest bloc s'extreu que en la pràctica totalitat dels casos els administradors intenten gestionar ells mateixos els diferents tipus de conflicte. És significatiu un 87,7% en conflictes que tenen a veure amb el desconeixement de la normativa comunitària, un 71,2% amb la contractació de serveis i un 83,6% amb temes administratius. Molt a prop queda la intervenció del president de la comunitat com a gestor dels conflictes: un 69,2% en conflictes de convivència i un 58,9% en conflictes de contractació de serveis. En tercer lloc figura la contractació de l'advocat quan es tracta de conflictes econòmics: un 69,2%. En quart lloc apareix la mediació com a tècnica utilitzada per a la resolució de conflictes, i l'arbitratge en supòsits molt determinats. Cal destacar alhora que la mediació és utilitzada majoritàriament en aquells tipus de conflictes que tenen un rerefons més social, com ara els conflictes de convivència (un 5,5%) o els interculturals (un 3,4%). L'ús d'un advocat pren força en els conflictes econòmics o de rerefons més tècnic (69,2%) i en els estructurals (un 41,4%). Residualment i en funció del conflicte es prenen altres vies. Cal destacar el poc ús que es fa de l'arbitratge en aquest tipus de conflictes; únicament en un 2,7 % se'n fa ús per als conflictes estructurals.

6.3.4 Bloc D: La mediació com a alternativa

Aquest bloc s'ha elaborat amb la informació obtinguda a través d'un qüestionari amb un total de set preguntes, per a cada una de les quals s'ofereixen diferents graus de resposta a fi d'aconseguir un resultat més precís.

Pregunta	Gens	Poc	Bastant	Molt
1.- Coneix la mediació?	18,5	58,2	19,9	3,4
2.- Ha informat d'aquesta eina?	60,3	24,7	13,0	2,1

Pregunta	Positiu	Indiferent	Negatiu
3.- Com valora que s'informi preventivament de la possibilitat de la mediació com a sistema de tractament de conflictes?	77,4	17,1	5,5

Pregunta	Sí	No	Depèn del tipus de conflicte
4. Estaria d'acord a sotmetre de manera preceptiva el conflictes a mediació com una alternativa a les actuacions judicials?	44,6	6,2	49,3

Pregunta	Sí	No	A grans trets
5. Coneix la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat?	14,4	37,7	47,9

Pregunta	Sí	No	Alguns
6. Ha derivat conflictes al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya?	3,4	94,6	2,1

7. Quins creu que són els coneixements específics que convé que tingui un mediador comunitari?	Sí	No
De dret en general	36,3	63,7
De propietat horitzontal i vertical	61,6	38,4
De comunicació i habilitats per a tractar grups	46,6	53,4
De psicologia	38,4	61,8
D'administració	100	0
Tots a la vegada	100	0

1.- Coneix la mediació com a tècnica per a la resolució de conflictes en l'àmbit comunitari?

El 58,2% dels enquestats ha manifestat que coneixen poc la mediació com a mètode de resolució de conflictes. No obstant això, cal remarcar que un 19,9% dels enquestats manifesta que coneix bastant la mediació, enfront d'un 17,1% que la desconeix totalment. S'ha de valorar en sentit positiu el fet que un 3,4% dels administradors afirmi que coneix molt bé la mediació malgrat el poc temps de vigència de la Llei 15/2009, de 22 de juliol.

2.- Ha informat les comunitats que administra d'aquesta eina de resolució?

El 58,2% dels administradors no ha informat les comunitats de l'existència de la mediació com a eina de resolució de conflictes. Entre els graus de gens i poc, un 24,7% no ha donat aquesta informació a les comunitats. Entre els graus de bastant (13,0%) i molt (2,1%), els administradors sí que han donat a conèixer a les seves comunitat la mediació com a eina de resolució.

3.- Com valora que s'informi preventivament les comunitats de la possibilitat de la mediació com a sistema de tractament de conflictes?

El 74% valoren positivament informar les comunitats de l'existència de la mediació com a sistema de tractament de conflictes, una dada que mostra que convenç la capacitat de resolució de conflictes de la mediació. Un 17,1% són indiferents respecte a donar aquesta informació i un residual 5,5% ho valoren de manera negativa.

4.- Estaria d'acord a sotmetre, de manera preceptiva, els conflictes de l'àmbit comunitari a mediació com a alternativa a les actuacions judicials?

El 49,3% dels enquestats manifesta que depèn del tipus de conflicte. Aquesta dada dona un vot de confiança a les qualitats de la mediació i, de fet, es relacionaria amb els resultats

obtinguts a l'apartat C de l'enquesta, relatiu a la gestió del conflicte: un 5,5% ha respost que en els conflictes de convivència faria ús d'un mediador; un 3,4%, que en faria ús en els conflictes interculturals; un 6,2%, que en faria ús en els conflictes constructius, i un 1%, que en faria ús en el conflicte del *blocking*. Un 6,2% resulta totalment contrari a l'adopció d'aquesta proposta. S'ha de valorar que el 43,2% dels enquestats manifesta que estaria d'acord a sotmetre de manera preceptiva els conflictes del àmbit comunitari a la mediació, dada força reveladora de la bona acceptació d'aquesta eina.

5.- Coneix la Llei 15/2009 de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC 30 de juliol de 2009)?

El 47,9% dels enquestats ha manifestat que coneix a grans trets la Llei 15/2009, de 22 de juliol. Si aquest percentatge se suma amb el dels que responen que sí que la coneixen, s'obté un 62,3% d'enquestats que en tenen coneixement, enfront del 36,3% que la desconeixen.

6.- Ha derivat algun conflicte al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya?

El 93,2% dels enquestats no ha derivat cap conflicte al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, un 3,4 % sí que ho ha fet i un 2,1% n'hi ha derivat alguns. Sens dubte és una dada que es contradiu amb els resultats tan favorables que s'han analitzat anteriorment.

7.- Quins creu que són els coneixements específics que convé que tingui un mediador comunitari?

El col·lectiu d'administradors considera imprescindible que el mediador comunitari tingui coneixements globals, és a dir, que disposi d'una capacitat àmplia tant en l'aspecte jurídic com en el psicològic i el de la comunicació. Cal remarcar que el 61,6% dels enquestats considera com a premissa important del mediador el coneixement de la llei de propietat horitzontal i vertical, un 46,6% en valora les habilitats per a tractar grups, un 38,4% creu convenient que tingui coneixements de psicologia i el 100% que en tingui en administració i en tots a la vegada.

6.3.4 Conclusions

Els resultats indiquen que un 58,2% dels administradors coneix poc la mediació i un 19,9%, bastant. Un 58,2% no ha informat les comunitats d'aquesta eina i un 13,0% ho ha fet bastant. És molt reveladora la dada del 74,0% que valora positivament informar preventivament les comunitats, davant d'un residual 5,5% que ho valora negativament. També és molt reveladora la dada del 43,2% que estaria d'acord a sotmetre de manera preceptiva a mediació els conflictes de l'àmbit comunitari; el resultat del 49,3% que ha respost que hi estaria d'acord segons de quin conflicte es tractés, enllaça amb els resultats de bloc C sobre la gestió del conflicte, on els percentatges més elevats per anar a mediació s'obtenien generalment quan existia un component de convivència o intercultural, per sobre de l'econòmic o el derivat de problemes constructius. Es pot afirmar que la gran majoria dels administradors, un 47,9%, coneixen la llei de mediació. Una dada interessant és la poca derivació que fan dels conflictes al Centre de Mediació Privat de Catalunya (no els hi han derivat en un 93,2% dels casos), que enllaça amb el percentatge del 58,2% i el 24,7% de manca d'informació sobre la mediació a les comunitats; això permet interpretar que si no s'ha informat tampoc es pot derivar. Respecte als coneixements específics del mediador, s'ha valorat àmpliament que tinguin tots els tipus de coneixements que s'especificaven (dret, psicologia, comunicació, etc.).

7. *Blocking*: l'assetjament veïnal

7.1 Exposició

Però si tots els conflictes que es puguin generar, per si mateixos sacsegen i s'han de resoldre al més aviat possible per evitar-ne la proliferació i agreujament, hem de fer esment d'una manera especial del *blocking*, l'assetjament veïnal, per la seva específica gravetat. Aquesta gravetat radica en el grau de patiment que infligeix quan es manifesta. De fet, estem parlant d'un vell fenomen ara redescobert en clau de objecte d'estudi, donada la seva necessitat de ser resolt. Parlem d'assetjament.

El *burnout* o síndrome del cremat és aquell fenomen psicosocial que es verifica a través de determinades pautes externes, les quals desencadenen un estrès que converteix la persona que el pateix en una verdadera víctima. És fàcil de comprendre i reconèixer, però difícil de definir. Òbviament, implica l'existència, com a mínim, d'un agredit, d'un agressor i d'uns espectadors actius, és a dir, d'aquells que fan sense fer res.

El perfil de l'agressor és, essencialment, el d'una persona que fa mal conscientment i volgutament, amb tota la intenció, que projecta la seva malícia sobre alguna altra envers la qual, en certa manera, sent admiració i, potser també, enveja. Es pot dir que amb els seus actes compensa les seves pròpies frustracions.

L'agredit és tingut com a tal a partir del moment en què l'agressió fa el seu efecte. El seu perfil és el d'una persona prou intel·ligent per percebre la sovint subtil agressió, una

persona sensible, a qui no serà indiferent la situació que es creï, i amb un elevat sentit de l'ètica.

Finalment, els espectadors actius són aquells els quals, per comoditat i egoisme, perceben el conflicte però fan pinya al costat de l'agressor, en part per la temença de ser també agredits i també perquè l'identifiquen com el més fort dins la relació.

Quan aquest fenomen es produeix a les escoles, es parla d'assetjament escolar (*bullying*); quan es dona als immobles, es parla d'assetjament immobiliari (*landlord harassment*); si és a la feina, es parla d'assetjament psicològic (*mobbing*), i quan s'esdevé a les comunitats de veïns, es coneix com a *blocking*. Aquest terme recull tant el mot anglosaxó amb el qual ens referim a un immoble, o fins i tot a una illa, com el fet de bloquejar una persona.

En el si d'una comunitat, sovint la persona agredida és la que n'ocupa la presidència, sobretot si desperta, per la raó que sigui, l'admiració i l'enveja d'alguns dels veïns, o bé aquell veí que, per qüestions econòmiques, socials, familiars o personals, té un plus que el distingeix dels altres. En tot cas, objectivament, seran els espectadors actius, és a dir, la resta dels veïns, els veritables responsables del bon èxit del *blocking*. D'ells depèn que es consenti o no l'acorralament de la víctima, que es duguin a terme accions en contra de la seva persona, que se'n diguin coses denigrants o, fins i tot, falsedats. Serà el cúmul de moltes petites i grans accions i omissions el que acabarà minvant l'ànim de la persona i ocasionant-li aquell estrès que pot conduir-la, en el millor dels casos, a abandonar l'immoble.

Tot i que ens obstinem a posar nom a les coses, en realitat no fem res més que intentar definir situacions que no són pas noves, sinó ja conegudes, per bé que fins ara no ens havíem plantejat si podíem posar-hi remei.

De vegades la situació pot ser encara més complicada, perquè darrere de l'agressor actua una altra persona, més intel·ligent i pèrfida, que l'utilitza perquè li faci la feina d'apartar aquell que, per la raó que sigui, el molesta.

Els neuròlegs tendeixen a trobar explicacions químiques a aquests tipus de comportaments, i el cert és que tots constatem que hi ha comunitats conflictives i comunitats que no ho són. De què depèn? Segons els urbanistes, la relació ubicació - espai hi té molt a dir. Ells, de fet, tradueixen en clau moderna el que, en gran part, s'ha estat desenvolupant des de les cultures més antigues. El redescobert i recuperat *fengshui*, per exemple, que sosté que els nostres sentiments reflecteixen l'energia que desprèn la nostra casa, argumenta que els estats anímics tensos i el mal humor solen ser un senyal que l'energia de la casa no està sincronitzada i, per tant, no es troba en harmonia amb les forces de la natura.

Així doncs, si bé de forma intangible i, tal vegada, un xic esotèrica, de mica en mica semblen més predisposats a comprendre que, efectivament, les situacions de conflicte

dins del que hauria de ser una pacífica convivència poden tenir a veure, en part, amb la ubicació, l'orientació, els corrents, els colors, els sorolls i les olors.

Una casa sana, un immoble sa, d'entrada ja implica una reducció important del risc que s'hi produeixin assetjaments. Per tant, aquí ja podem transferir un missatge clar a arquitectes i constructors, per bé que la realitat que ens envolta és la que tots coneixem i constatem en el nostre dia a dia.

Quan en una comunitat de propietaris es produeix el fenomen de l'assetjament, hi és francament difícil la convivència, però, de vegades, l'administrador de finques té més armes que no creu per poder combatre'l. Com en tots els conflictes d'origen psicosocial, el que convé és que el conflicte aflori i que la persona agredida sàpiga fer d'un problema aparentment particular un problema comunitari. El diàleg és essencial i el fet de poder-lo canalitzar a través del president o de l'administrador de finques és determinant, ja que, altrament, es produiria un caos.

La persona agredida probablement pugui arribar a patir el que es coneix com a *flashbacks* o salts enrere, és a dir, la repetició d'imatges del trauma que pot representar un episodi amb escridassades o, fins i tot, algun intent d'agressió, i la manera de purgar el seu xoc serà la de comentar la seva situació inescapablement amb tots els veïns. Així, novament, la persona agressora veurà amb satisfacció que la resta de veïns, lluny de voler comprendre el que pugui haver succeït, aïllen la persona agredida i la sumeixen en un estrès que, de retruc, tindrà uns símptomes físics com ara la tensió, la irritabilitat i la ira. No cal dir que tot plegat augmentarà la conflictivitat d'aquella comunitat.

S'arriba, doncs, a un punt en el qual tots, veïns i administradors, accepten la possibilitat de trobar-se davant d'un cas de *blocking*. Què s'ha de fer? Tots coincideixen que s'haurà d'abordar la situació des de les seves tres vessants clàssiques: la mèdica, la jurídica i la social.

Pel que fa a la primera, la **vessant mèdica**, és obvi que pertany a l'esfera personal i familiar de l'afectat, el qual pateix unes lesions psicològiques que han de ser tractades oportunament. Com explica el metge Albert Figueras, especialista que estudia les bases neurològiques del benestar i les implicacions dels avenços en neurociències sobre la vida quotidiana, hi ha una conducta social humana que se suma al que es coneix com el paper de les neurones mirall, segons la qual el fet de posar en evidència o vèncer els nostres iguals és molt més satisfactori que tenir èxit per nosaltres mateixos, com si el nostre cervell estigués programat per comparar els nostres èxits i fracassos amb els de les persones que ens envolten. Destaca així el paper d'emocions com l'enveja i el *delecto* i, a partir d'aquí, aplica la reflexió als veïns i conclou que poden tenir un paper més important del que ens creiem en la nostra conducta habitual i, consegüentment, en la nostra salut.

La investigació de l'economista Aldo Rustichini, conegut pels seus estudis de microeconomia, se centra en la teoria de la decisió, la teoria microeconòmica i els models de racionalitat limitada. Tot desenvolupant la seva teoria del joc, va fer un estudi, a la Universitat de Minnesota, consistent a analitzar la resposta emocional en el moment de

guanyar un premi de loteria, i el gaudi era molt més important quan es guanyava amb companyia que quan s'estava sol. Aquest mecanisme té molt a veure amb l'objecte del nostre estudi i confirma les tesis del Dr. Figueras.

Tenir veïns implica un fet de convivència complex, el qual, més enllà d'unes relacions harmòniques, comporta una comunicació no verbal de diversos graus d'intensitat, sovint fins i tot amb un mateix. Així, per exemple, pertànyer a una comunitat pot condicionar, fins i tot, actes com el d'estendre la roba: probablement, les peces menys maques s'estendran dins de casa per tal que no siguin vistes, mentre que les peces que ho són més seran exhibides, i durant alguns dies, si convé. Però, atenció, quan *l'estendre-exhibició* es fa sense voler, amb elegància, fàcilment la resposta no verbal serà un rajolí de lleixiu caigut accidentalment i vés a saber de quin dels pisos superiors. Així doncs, rivalitzar per qui es perfuma més o millor, qui porta els nens més ben vestits o qui té al pàrquing el cotxe més net i nou, és una forma més de relacionar-nos. Aquestes reaccions no són les més intel·ligents ni les més cordials, però són intrínseques a la persona.

Aquestes petites coses, aparentment innòcues, tenen un rerefons amb el qual hem de vigilar, perquè fa treballar les nostres emocions. La persona culta sol tenir més capacitat per controlar les pròpies; en canvi, una persona envejosa pot fer dels seus patiments una fita que necessiti projectar amb agressivitat contra la persona en la qual, en el fons, s'emmiralla. I probablement no en tindrà prou amb el rajolí de lleixiu sobre els llençols de la veïna, sinó que, després, n'estendrà de nous i més macos, farà un esforç important perquè els seus nens siguin els més ben vestits de l'escala, es perfumarà més que ningú i voldrà el cotxe més nou, net i maco del pàrquing. Però, una vegada assolit això, pot entrar en una espiral dins la qual els seus pitjors sentiments s'autoalimenten tant de fantasies com de realitats i desencadenen al seu interior una reacció química que esclata en una perversa i premeditada estratègia d'aniquilació. Neix així el desig d'assetjar i, malauradament per al pobre veí que és aliè a les intencions de l'assetjador o assetjadora (*blockerman* o la *blockerwoman*), la guspira ja haurà saltat. A partir d'aquí, què és el pitjor que pot passar? Doncs que l'assetjat encara no s'hagi adonat de la situació, no hagi entès que el rajolinet de lleixiu no va ser un accident, o que no hagi vist que el cotxe del veí és nou, perquè no hi ha res que alimenti tant l'acció de l'assetjador com el fet d'haver estat ignorat. Rivalitzar amb l'igual no té sentit si, quan es considera haver-lo guanyat, resulta que ell no se n'ha adonat. L'assetjador estarà satisfet si la seva víctima pateix, tal vegada convençut que així s'haurà fet justícia perquè considerarà que, finalment, l'altre haurà patit com ell ho ha fet. En el fons, és una mena de venjança. Però si la víctima escollida està per sobre d'aquestes petiteses i no hi dóna importància, aquesta indiferència desencadena la part més patològica de l'assetjador, que, enverinat per la seva pròpia enveja, ultrapassa els límits del que és permès o suportable i ataca amb la intenció de fer mal de veritat.

Realment, no hem d'infravalorar la transcendència que poden tenir les situacions banals en les relacions de veïns. El fet que una situació tingui un origen ben banal no vol dir que es pugui considerar una fotesa, ja que, en les relacions entre adults, la capacitat i la possibilitat de perjudicar no són gens menyspreables i poden ocasionar danys de diversa consideració.

Pel que fa a la **vessant jurídica**, és molt important prendre consciència que on hi ha agressió hi ha delictes i que, per tant, hi ha un deure de restablir, un deure de sancionar i un deure de distribuir les respectives responsabilitats. Es produeix un dany a la integritat moral.

De fet, ja tenim alguna resposta jurídica per a aquesta forma d'assetjament, ja que fàcilment la podem assimilar a un delictes de lesions o coaccions; però ni la sanció concreta que resulta d'aquesta aplicació analògica és l'adequada ni el concepte es pot identificar amb aquest tipus penal. En realitat, aquesta resposta que avui dia tenim a l'abast ha de servir només perquè tots, i de manera especial els assetjadors, ens adonem que s'està cometent un delictes, cosa, sens dubte, molt important. Però igual o més important és que es pugui legislar per definir jurídicament la situació, amb tot el que això comporta.

En aquest mateix sentit es va pronunciar no fa gaire la magistrada del Jutjat Penal núm. 2 de Lleida, la qual, en relació amb una sentència condemnatòria per assetjament va dir que "l'assetjament moral a la feina, en les seves manifestacions més greus, hauria de ser objecte de protecció penal amb una definició precisa de l'acció típica i dels elements normatius i descriptius que han d'integrar-la". També diu que aquesta llacuna judicial obliga els jutges "a buscar altres tipus penals que s'hi adiguin, com ara un delictes de lesions, coaccions o contra la llibertat i seguretat dels treballadors". En aquell cas concret, la manca d'una norma específica va representar que, per haver causat danys prou greus com el fet que la persona atacada necessités atenció psiquiàtrica, tan sols es condemnés l'assetjadora a vint dies de multa amb una quota de 12 euros diaris. És òbvia la desproporció entre el dany causat i la pena aplicada, i encara és més notòria la llacuna que fa referència als espectadors actius, els quals passen indemnes per davant d'un il·lícit que consenten.

I, finalment, hi ha la **vessant social**, des de la qual, a partir de la recuperació d'unes normes mínimes de convivència i amb una quota més alta de respecte per l'àmbit purament privat, s'ha de fer un esforç per recobrar la pau social perduda, cosa que afecta i pertoca a tothom. Però això només és possible si es reconeix l'existència del *blocking* com a fenomen real, amb el qual convivim més sovint del que voldríem.

El primer que hem de saber fer respecte del *blocking*, que definim com a assetjament psicològic que ha de ser abordat de manera multidisciplinària i que es produeix en el si d'una comunitat de veïns, és aïllar el fenomen, diferenciar-lo d'altres conflictes que sorgeixen en la convivència i donar-li una resposta autònoma. Recordem la tècnica de la raspallada.

Com que el nostre objectiu ha de ser promoure el descens dels casos de *blocking*, el que hem de treballar és el següent:

- divulgar el fenomen per tal que se'n prengui consciència;
- fer prendre consciència als potencials assetjadors que cometem un delictes;

- fer prendre consciència als espectadors actius que la seva actitud aquiescent també pot constituir delictes per omissió de socors;
- definir el que podrien ser els respectius tipus penals i promoure'n la legislació;
- recórrer, sempre i en primer lloc, a la mediació per intentar aturar l'escalada ofensiva de l'assetjador i fer que tant l'assetjador com els espectadors actius prenguin consciència de les conseqüències de les seves accions.

Cal adonar-se que un cop més donem protagonisme a la mediació, perquè és cert que aquesta pot i ha de tenir un paper rellevant en l'intent de resolució d'aquest tipus de conflictes, tot i que hem de reconèixer que pretenem apropiarnos un mecanisme preestablert per utilitzar-lo d'una manera un xic diferent d'aquella per a la qual havia estat pensat originàriament. És a dir, si normalment s'espera de la mediació que promogui una relació perduda, una mútua informació dels respectius sentiments per comprendre la situació viscuda des del punt de vista de l'altre, ara resulta que amb la mateixa infraestructura i mètode, ens proposem que l'assetjador prengui consciència, a través de les sessions de mediació, del mal real que causa a l'altra part. No és el mateix el gaudi immediat que proporciona el fet de veure una persona ferida per una reeixida acció d'assetjament, que prendre consciència de manera íntima del veritable mal ocasionat. Si a una persona li trepitgen un peu i xiscla, això pot fer gràcia a qui n'ha estat el causant; però si després es parla dels ossos dels dits que se li han trencat, de les cures que li han hagut de fer, de la recuperació posterior, de la baixa que ha hagut de demanar i de la despesa de tot plegat, probablement qui ho ha desencadenat reconegui que no volia arribar tan lluny amb la seva actuació i que no tenia consciència del mal que podia provocar. Per tant, es tracta d'aconseguir que l'assetjador faci aquesta reflexió.

Amb aquest plantejament es trenca l'esquema que situa les parts en conflicte en igualtat de condicions, perquè sembla que ja de bon començament tenim un bo i un dolent. No obstant això, en totes les mediacions, cada part es considera a si mateixa, com a punt de partida, la bona, i està convençuda que l'altra és la dolenta; però, al cap i a la fi, també és cert que, arran de l'experiència, l'assetjat pot aprendre a comprendre els sentiments aliens i a actuar en conseqüència. I no es tracta que canviï els llençols, el perfume, els nens i el cotxe, sinó que procuri ser més delicat amb els sentiments dels altres i més comprensiu també amb els seus defectes.

És imprescindible destacar el paper actiu que poden tenir els administradors de finques, ja que s'ha d'entendre que realment hi ha una mediació preventiva i una mediació restauradora, i que en els dos casos l'administrador hi pot participar, conscientment o inconscientment. En el Congrés Nacional celebrat a Barcelona els dies 5, 6 i 7 de juny del 2008, es va evidenciar l'elevat grau de professionalització de l'administrador de finques, així com l'elevat grau de complexitat, tant jurídica com administrativa i, sobretot, en les seves relacions amb l'Administració pública, de tot allò que comporta administrar un immoble; doncs bé, a banda d'això, aquest professional compleix una importantíssima funció social que va més enllà, sens dubte, del que l'encàrrec estrictament normatiu pot establir. D'acord amb l'article 553-18 del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, l'administrador gestiona els interessos ordinaris de la comunitat, i això vol dir que ha de

fer els actes necessaris per conservar els béns i serveis de la comunitat, vetllar perquè els propietaris compleixin les seves obligacions, preparar els comptes i executar acords. És obvi, doncs, que no se li exigeix que promogui la bona convivència o vetlli perquè es mantingui. L'article 6 de la Llei de propietat horitzontal disposa que per regular els detalls de la convivència es podran fixar normes de règim interior, però no diu que l'administrador de finques en serà el vigilant o vetllarà perquè es compleixin. Tot i això, tots els administradors de finques practiquen, en realitat, la "mediació evitadora", entesa com la que aconsegueix evitar o prevenir que neixi el conflicte, un cop detectats els conats, de manera que la mediació sigui viable. Parlar amb un veí, parlar amb l'altre, cercar punts de trobada, trucades, cartes, reunions, etc.; un temps, en definitiva, que es dedica amb l'única finalitat d'evitar un conflicte, i fent actuacions participatives que normalment no són minutables, però que es fan perquè es consideren indispensables, per bé que això no aparegui escrit enlloc. És aquest, tal vegada, el vessant més humà del professional que va més enllà de l'aplicació d'un programa informàtic o comptable, i serà interessant el resultat de l'estudi que neix del Postgrau en resolució de conflictes públics de la Fundació de la Universitat de Girona dirigit per en Xavier Pastor, on Eduard Carreras avalua el cost del conflicte per als administradors de finques. Un cop acabat, esperem que ens aporti una informació que ens ha de ser molt valuosa.

Tot i això, els intents de l'administrador d'evitar el conflicte no sempre tindran èxit, i aleshores se l'haurà d'ajudar i premiar oferint-li una eina com és el Servei de Mediació, que li permetrà adreçar els veïns a una "mediació restauradora". Com més aviat l'administrador detecti la necessitat i encamini l'assumpte cap a una possible solució, més probable és que la intervenció del Servei sigui un èxit i que la pau social perduda a l'immoble es recuperi, en benefici de tots. Això vol dir començar una dinàmica, avui dia encara nova però que forçosament s'ha d'estendre, de col·laboració estreta entre l'administrador i la persona medidora, imprescindibles el primer perquè, com a coneixedor de la comunitat, podrà detectar els problemes, i el segon perquè, com a professional de la mediació, podrà recollir-los i, en la mesura del possible, resoldre'ls.

Ara bé, quin serà el model de mediació fet a mida per resoldre aquest tipus de conflictes? Existeix realment?

Els tres models actualment reconeguts per la doctrina considerada autoritzada en la matèria, tenen inicialment la seva raó de ser en un equilibri temps-espai, de tal manera que, avui, algú podria creure que no són tres models sinó l'evolució a través del temps d'un de sol. Tampoc sembla absurda la idea, però actualment hi ha autors que s'identifiquen clarament amb cada un dels tres models i, així, hem d'acceptar que tal vegada no ha evolucionat el model de resolució, sinó el model de conflictes, i això fa que puguin subsistir conflictes perfectament resolubles en estat pur en cada un dels corrents.

El primer d'aquests models és el **tradicional-lineal** o de Harvard. Creat als anys 70, fa que finalment neixi una tècnica prou definida perquè sorgeixin els primers professionals que l'apliquen metodològicament. Segons l'Institut Superior de Dret i Economia (ISDE), en aquell moment es "ven" més com a tècnica de negociació que de mediació, i a fi de comptes és això el que va fer que fos presa en consideració, ja que fou una eina útil per

resoldre conflictes d'empresa de forma ràpida i econòmica, i això era el que es necessitava en aquell moment. La negociació és un procés d'interacció potencialment beneficiós, pel qual dues o més parts en conflicte cerquen millorar desenvolupant accions conjuntament. Així, si bé molts el consideren essencialment un model superat, el cert és que encara és plenament vigent i, a títol d'exemple i sense cap ànim d'exhaustivitat, les seves tècniques sovint s'apliquen en les contractacions dels futbolistes o en litigis relatius a la utilització de marques o de patrocinis, en la contractació del servei de neteja d'un edifici en les millors condicions, o de la rehabilitació de la façana d'un immoble.

La mediació, des de sempre constatada per uns com un art i per altres com un do que no tothom posseeix, sols a partir de l'empenta dels harwardians passa a ser reconeguda com una disciplina, i si bé en situem l'origen als anys 70, no és fins a l'any 1999 que a Catalunya es constitueix l'Associació de Negociadors i Mediadors, com a conseqüència de la tasca empresa pels membres de la Harvard Euronegotiation Group. Així doncs, és un model que manté la seva plena vigència i contemporaneïtat.

Una evolució si més no en el temps dóna lloc a un altre model que només es pot denominar **transformatiu**. Es considera transformatiu respecte del primer per tal com aporta la consideració de l'existència dels factors ètics, que al principi dels 80 es perfilen amb idees com la reconciliació dels antagonistes, es defineix a través de les seves dimensions personal, relacional, estructural i cultural, i aposta per la revalorització dels personalismes (*empowerment*) i el reconeixement explícit de l'existència i postura de l'altra part, els seus sentiments, els seus problemes, la seva realitat.

Finalment, els anys 90 ens porten el model **circular-narratiu** de Sara Coob, que té el seu origen en l'evolució de la mediació familiar. Per primer cop es prenen en consideració noves necessitats, com ara la d'haver de treballar amb una cosa tan íntima com les emocions. Amb paraules de Maria Munné, aquest model "guia els mediadors perquè orientin els clients cap a la deconstrucció de les històries individuals, per arribar a una co-construcció d'una història consensuada que porti a l'enteniment. Per fer-ho, el circular narratiu, utilitza el recull de les múltiples causes de la situació conflictiva i treballa amb la comunicació, repassant les històries locals i particulars sobre el passat, la trajectòria, els grups, les interaccions que pesen i influeixen en la problemàtica a tractar".

Sense cap mena de dubtes, és un plantejament proper a la nostra mentalitat actual, exigeix un sacrifici important i l'element volitiu hi té un gran protagonisme.

Ara bé, l'evolució d'aquests models ha de servir perquè entenguem la gran quantitat de feina que encara queda per fer.

Una de les directores d'orquestra més jove i brillant del món és l'alabesa Inma Shara, que sembla haver trobat una fórmula màgica per transformar el seu do per a la mediació en un art i ha fet el seu propi mètode o model a partir de la intuïció, la mateixa que li ha donat l'equilibri indispensable per portar una càrrega tan complexa com és la direcció d'una orquestra.

S'ha transformat a si mateixa en una peça més dins del seu univers i ha descobert la manera que totes les peces compleixin la seva funció més que adequadament. En una entrevista, deia el següent: "A la vida he après que els problemes són una cosa comuna a tots els éssers humans. L'única diferència entre uns i altres és la forma de gestionar-los. A la meua orquestra, quan hi ha problemes sempre se solucionen des de l'amabilitat. L'actitud amb la qual et dirigeixes a un músic condiona totalment el resultat de la feina feta".

Doncs bé, les persones mediadores que portem conflictes nascuts dins del si d'una comunitat de veïns, ens hem de sentir reflectides en les paraules d'Inma Shara: quina persona mediadora no s'ha sentit alguna vegada directora d'orquestra, quan *dirigeix* una sessió de mediació comunitària? Segurament tots ens hem de sentir una mica Shara i reconèixer la nostra, ni que sigui imperceptible, intervenció tant en els fracassos com en els èxits de determinades reunions.

No és cert que amb una conducció assertiva de la junta, reunió o sessió arribem a resultats més satisfactoris?

De fet, d'alguna manera estem creant un nou model de mediació, on, a més de treballar les emocions pròpies, com en el circular-narratiu, treballem les alienes. Fem dels tres precedents un bagatge i una motxilla indispensable, però a més hem d'aprendre a extreure les pautes que intuïtivament utilitzem amb tota naturalitat, perquè d'elles n'han de sortir les que és just que donin lloc a aquest quart model de mediació. Una mediació assertiva però alhora revestida d'autoritat, que ha de saber dosificar les intervencions, abordar-les en uns casos i donar-hi més espai en altres; i tot això perquè gràcies a la bona conducció de la junta general ordinària anual, es gaudirà un any de pau social al si dels condominis, i això no és poc. Quan diem que aquest nou model ha de treballar les emocions alienes, ens referim als espectadors actius, els quals s'haurà d'intentar responsabilitzar dels efectes de les seves pròpies omissions. A més, en seran protagonistes sentiments com l'enveja, la frustració, la gelosia, etc.

Hem de fer l'exercici d'analitzar quines de les nostres conductes com a persones mediadores poden tenir la consideració de pautes. I així, de forma natural, sabent llegir apropiadament les intuïcions i emocions, elaborem conjuntament el model **interpersonal-assertiu**, que defineix i condueix les mediacions que poden resoldre l'assetjament sorgit a les nostres comunitats.

7.2 Protocol d'actuació

Enfront del dubte-certesa en què ens trobem o podem trobar davant un cas d'assetjament, el que convé és poder-lo confirmar i, si és així, posar-hi remei. En això ens poden ajudar molt els protocols d'actuació, dels quals se n'han de diferenciar dos tipus que depenen, precisament, de si estem intentant confirmar l'existència del fenomen assetjador o si ja el tenim confirmat i ens disposem a reparar-lo.

Per definició, els protocols d'actuació pretenen oferir unes pautes per sistematitzar els elements diagnosticadors, a fi d'ajudar després a la resolució de l'assetjament reconduint el conflicte.

El diagnòstic és la fase més mecànica. Consisteix a recollir dades que permeten, un cop ordenades, arribar eventualment a la sospita solvent que existeix la situació de risc a evitar.

Quan se sospita que s'està produint l'assetjament, esdevindrà particularment important la tasca de minimitzar-ne els factors de risc. L'objectiu serà la sensibilització dels veïns respecte de la seva possible existència, encara que molt probablement amb el protocol anterior ja hagi estat confirmada pels experts .

Normalment, les mateixes tasques que es facin per diagnosticar portaran com a efecte annex la sensibilització i responsabilització dels veïns, efecte per si mateix beneficiós per a tota la comunitat, sempre que sigui ben entès, és a dir, ben conduït. Si existeix un *denunciant* diferent de la *víctima*, llavors un *orientador* li farà una entrevista, que tindrà una sèrie d'indicadors per obtenir la major quantitat possible d'informació. Si bé s'hauria de procurar que l'orientador ja fos una persona medidora, tampoc és desaconsellable que en aquesta fase intervingui amb aquesta funció l'administrador de finques, degudament format en mediació, amb el benentès que ha d'utilitzar uns mòduls estandarditzats que posteriorment han de ser avaluats degudament pels experts en la matèria.

Després, l'orientador (sigui la persona medidora o l'administrador), mantindrà una entrevista (òbviament confidencial) amb la víctima, en la qual intentarà obtenir, entre altres informacions, la relativa al nombre d'agressors i d'espectadors actius.

Si les condicions ho fan aconsellable, en aquesta fase també es podrà intentar una entrevista amb els espectadors actius, als quals s'exposarà l'estratègia a seguir amb la intenció de fidelitzar-los. Cal insistir en la confidencialitat i secret de l'entrevista.

Un altre moment o fase serà el de l'oficialització de la *detecció*, on l'objectiu ha de ser la contenció del conflicte per evitar que esclati. Es tracta que prevalgui la convivència pacífica, i l'estratègia ha de passar pel respecte entre els veïns. No cal que es pretengui que siguin amics o companys, perquè només són veïns. Donada l'evidència que la contenció va unida forçosament a l'existència del problema, s'haurà d'aplicar l'estratègia d'acceptar el fet, però sense magnificar-lo. Aquí s'ha de trobar el difícil equilibri entre no donar massa importància per no cristal·litzar un conflicte naixent i, alhora, procurar que aquesta estratègia no es confongui amb un menyspreu o desinterès cap al perjudicat. Tanmateix cal vigilar, no fos cas que convingués una actuació immediata per garantir la integritat d'algun veí.

Per últim, ens hem de plantejar què passa quan no sols s'ha produït l'assetjament, sinó que, a més, ha esclatat el conflicte i l'hem de reconduir. Aquí és on s'han de posar en joc tots els mecanismes que tenim al nostre abast i totes les estratègies.

Contràriament al que molts creien, aquest és el millor moment, i el més interessant, per fer ús de la mediació. És un moment clau perquè reuneix tots els protagonistes i permet detectar si hi ha un problema de lideratge. En tot cas, un cop s'ha arribat fins aquí i s'han aïllat degudament tots els elements que han conformat el conflicte específic (insistim en la tècnica del raspallat), res no obsta per tractar el conflicte com qualsevol altre i mediar-hi com ja sabem fer, sense perdre de vista que aquí s'ha d'aconseguir el penediment/disculpa de l'agressor i el reconeixement del dany causat. Per això, és molt probable que tinguin dins del procés igual o més protagonisme els espectadors actius que els mateixos agressors, ja que si no hi ha un reconeixement públic del dany causat amb l'assetjament, aquest difícilment cessarà.

8. La persona mediadora a les comunitats de veïns

8.1 Introducció i competències

A la persona mediadora, pel fet de ser-ho, li corresponen una sèrie de característiques que fan que se la reconegui com a tal, entre elles, l'actitud assertiva, la capacitat i voluntat de ser neutral, imparcial i independent, o el saber crear un indispensable clima de confiança i diàleg i alhora de confidencialitat. Sotmesa al codi de conducta aprovat a Brussel·les al juliol del 2004, la persona mediadora ha d'acreditar la seva capacitat i competència per poder ser nomenada.

Quan al professional de la mediació se li demana que intervingui per mediar en algun conflicte sorgit en una comunitat de propietaris, llavors, a més, haurà d'estar entrenat per saber distingir el conflicte real, si hi ha un o diversos conflictes, si són resolubles per mediació i, en conseqüència, si convindrà o no proposar una comediació. Tot això porta a la conclusió que és important que se li atorgui cert marge de decisió respecte a la direcció del procés de mediació, ja que serà la persona més adequada per pautar-ho.

A partir del moment en què es reconeix al professional de la mediació el rol de director del procés, i un cop s'ha plantejat el conflicte, se n'ha informat el Centre, al qual es delega la gestió del procés, i s'hi ha designat el mediador, és l'hora d'iniciar unes sessions preparatòries. És usual i recomanable fer una sessió prèvia amb cada part en conflicte per poder diagnosticar la situació, fins que la informació és prou completa i ordenada perquè la persona mediadora pugui fer un pla d'actuació.

Un cop la persona mediadora es considera prou informada de la situació, haurà de dissenyar l'estratègia, que passarà per individuar cada nus o conflicte o subconflicte que pugui ser resolt aïlladament (tècnica del raspallat), decidir si s'han o es poden resoldre tots a l'hora o si convindrà anar-los resolent amb determinat ordre, si convindrà o no que ho resolgui tot el mateix mediador, i finalment si convindrà o no una co-mediació o fins i tot un equip de mediadors, o si es necessitaran experts, tècnics o pèrits.

Finalment, una vegada dissenyada l'estratègia, caldrà treballar amb l'objectiu que flueixi la informació, que s'intercanviï sense interferències entre totes les parts a fi que es puguin comunicar. S'arribarà a aquest punt només després d'una apropiada i encertada planificació de les sessions des del punt de vista de la durada, periodicitat i subjectes intervinents (tant parts, com mediadors, com pèrits, advocats, psicòlegs o altres tercers) i depenent de les eines i dels recursos de què es faci ús.

La persona mediadora ha de tenir aquesta llibertat organitzativa, ja que en les seves capacitats de gestió del conflicte i en la seva intuïció radica en gran part l'èxit o el fracàs del procés.

Ara bé, com explicarem a continuació, de vegades necessitarem la persona mediadora professional i d'altres el professional no mediador, que molt probablement serà

l'administrador de finques; en gran part, dependrà de si hem de resoldre un conflicte consumat o si detectem la possibilitat d'evitar-lo.

8.2 Formes d'accés a una comunitat

Per formes d'accés a una comunitat entendrem la manera, possibilitat i capacitat de tenir una presència professional que permeti la resolució o l'evitació dels conflictes que es produeixin al seu si.

Quan s'ha produït o es pot produir un conflicte, normalment no és la mateixa comunitat qui ho detecta, així que convé articular eines i mitjans que li facin arribar tota la bateria de recursos de què pot disposar i que normalment no coneix.

Convindrà, doncs, que s'estengui la pràctica de formar els administradors de finques o altres possibles professionals o tècnics de serveis socials en contacte amb els ciutadans que puguin viure un conflicte en aquest àmbit, perquè, a més de tot el que ja fan per les seves comunitats, sàpiguen detectar les situacions de risc i proposar en el moment apropiat i de la forma adequada el canal que condueixi a resoldre'l o evitar-lo. El tècnic o professional necessitarà unes pautes tant per a la detecció del problema, que convé que sigui al més precoç possible, com per a la planificació de les bases d'una convivència pacífica, de tal manera que serà aquest professional el primer o més important subjecte amb capacitat de col·laborar en el procés.

Paral·lelament no es pot oblidar la gran tasca que s'està efectuant, en gran mesura des de l'Administració pública, per crear una cultura de la mediació. Perquè aquesta cultura de la mediació esdevingui una realitat, cosa que a poc a poc comença a percebre's, cal molt de temps i, sobretot, molta feina, que s'ha de fer entre tots. Això vol dir que en la mesura que les persones, en aquest cas els veïns, tinguin coneixement de la mediació i experiències més o menys properes i, especialment, satisfactòries, ells mateixos faran d'autopista perquè la mediació pugui ser una eina que es prengui en consideració en la seva comunitat. Evidentment, aquesta consideració requereix que l'experiència de referència hagi estat positiva o, com a mínim, transmesa com a positiva, ja que en cas contrari la proposta de recórrer a la mediació serà molt difícil que prosperi.

Està clar que la publicitat institucional també ha de ser un recurs recurrent, freqüent i qualitatiu, que tant ha de servir per informar de l'existència de l'opció com a alternativa a un plet o a la persistència del problema de convivència creat, com per informar de quina forma concreta es pot administrar el recurs, facilitar adreces, telèfons i pàgines webs. Però s'ha de vigilar per no donar informacions disperses i no confondre amb un excés d'informació. Cal no oblidar que si bé hi ha una mediació pública regulada, res no obsta perquè entitats privades puguin oferir els seus propis serveis, i les dues realitats pública/privada han de conviure potenciant-se mútuament.

8.2.1 Mediació preventiva

Com tot el que és preventiu, parteix d'una apropiada higiene social, és a dir, d'unes pautes molt sanes i recomanables com poden ser:

a) Regular la convivència. Aquí es tracta que els administradors de finques, coneixedors específics de les necessitats concretes de les comunitats individuals que administren, col·laborin harmonitzant les seves aportacions amb els coneixements tècnics dels advocats, per arribar a redactar unes normes de règim interior.

Una cosa són els estatuts de les comunitats, on es regulen les normes bàsiques per al seu funcionament: la manera de repartir les despeses de l'edifici (per parts iguals, per percentatges...), de convocar la junta general, de nomenar el president, etc., i l'altra és la regulació de les normes de convivència, que poden referir-se a la utilització dels espais comuns, als sorolls, les olors, etc. Els estatuts tenen una particular transcendència jurídica, per tal com regulen la forma de funcionament de la comunitat, que ha de poder conèixer tothom que hi tingui dret; per això s'han de protocol·litzar notarialment i inscriure al Registre, i tant per aprovar-los com per modificar-los es requereixen determinades formalitats jurídiques i continguts normatius. Tanmateix, el que regulen els estatuts és tan important, que en cas d'omissions per part de les comunitats s'entenen subsidiàriament d'aplicació els mínims fixats per llei.

Per la seva banda, els reglaments de règim interior també acaben, òbviament, tenint transcendència jurídica. El seu primer objectiu és regular les normes de convivència, com són els horaris d'ús de la piscina, les tasques de manteniment, l'ús dels espais comuns, els sorolls..., de manera que la certesa dels drets i deures de cadascú fa més clara la situació i donen més seguretat a tots els intervinents en els processos. Aquests reglaments fan possible que tothom conegui bé els seus drets i deures, i per això contribueixen notablement a l'evitació de conflictes. D'altra banda, si acaben produint-se són més fàcilment identificables i resolubles.

b) L'altra mediació preventiva és la que fa diàriament l'administrador de finques, i és important valorar els costos que li reporta, en termes tant econòmics com de temps i d'esforç, aquesta activitat no retribuïda. S'esmenta aquí aquesta realitat perquè és just transformar la confirmació de l'existència d'aquests costos en el plus que se li ha de reconèixer a aquest professional per la seva capacitat d'assumpció d'un rol no formalment atorgat però acceptat. L'administrador accepta fer de mitjancer entre veïns, col·labora a creuar les informacions que respectivament fan arribar respecte d'alguna discrepància, defensen la postura de la comunitat enfront de les companyies asseguradores, dels ajuntaments i tota mena d'administracions públiques, i condueixen les juntes minimitzant els conflictes que s'hi plantegen, amb resultats sovint exitosos però quasi mai atribuïts a la seva intervenció.

Però quan, malgrat tot els esforços esmerçats perquè tot vagi bé, no s'arriben a assolir els objectius i el conflicte esclata, llavors és important que l'administrador delegui en l'especialista que escaigui.

8.2.2 Mediació derivada

És molt convenient que l'administrador i el altres professionals o tècnics en contacte amb els problemes de les comunitats, coneguin el límit de les seves possibilitats i la conveniència de no posicionar-se a favor de ningú un cop sorgit el conflicte. Així, dependrà en gran mesura d'aquests experts poder adreçar la comunitat de propietaris cap al professional més adient en funció de cada situació: unes vegades serà un economista, unes altres un advocat, d'altres un psicòleg. Però si la situació es pot descriure pròpiament com un conflicte que afecta la pau social, la convivència, l'haurà d'adreçar a una persona medidora. Direm que la mediació és derivada quan no s'arriba ben bé a encarregar la gestió de la resolució del conflicte, però s'accepta i s'escolta el criteri del mediador i se li consulten pautes i demanen eines perquè les parts afrontin directament el problema que les afecta. De vegades és ben cert que la intervenció d'un tercer pot perjudicar i no ser acceptada, però això no vol dir que l'experiència d'aquest tercer no pugui ser d'utilitat.

8.3 Especial atenció a la mediació intrajudicial

L'article 11.4 de la Llei 15\2009, de 22 de juliol, assenyala que l'autoritat judicial "pot" disposar que les parts assisteixin a una sessió informativa sobre la mediació, si les circumstàncies del cas ho fan aconsellable. Això vol dir que l'ús de la mediació no tan sols es voluntari per a les parts, sinó que també està a la discreció del jutge remetre-les o no a aquest recurs.

A la pràctica, hi ha jutges que en són partidaris i jutges que no, i ens podem trobar amb casos en què alguna de les parts sol·liciti la remissió a la mediació i li sigui denegada, i amb altres en què el jutge acordi la remissió encara que no hagi estat demanada per les parts. En aquest cas, la remissió no es farà pròpiament a una mediació, sinó a una sessió informativa d'orientació on professionals experimentats expliquen a les parts els avantatges i funcionament de la mediació, perquè decideixin per si mateixes si opten per intentar resoldre entre elles el procés que ja ha arribat als tribunals.

Segons l'anàlisi efectuada de les experiències pilot del CGPJ al 2007, destaquen com a típiques les següents característiques de la mediació a l'entorn dels tribunals:

- que la comunicació entre les parts estava interrompuda
- que les parts ja han encarregat la defensa dels seus interessos als lletrats respectius
- que les opcions que es consideren són només les de guanyar o perdre
- que no hi ha cap predisposició a la col·laboració

Els elements de rebuig a la invitació judicial d'anar a mediació, destacats pels mateixos jutges, han estat els següents:

- frustració de les expectatives de victòria
- desig de venjança
- desconfiança a l'adequació del sistema
- temença a una nova demora o retard en el procés judicial
- dificultat de visualització dels avantatges
- rebuig a assumir una responsabilitat

Per això, l'estudi del CGPJ va considerar oportú i important transmetre els següents valors de la sessió informativa:

- manteniment de les relacions futures
- col·laboració en benefici dels fills
- valoració de l'eliminació de riscos com el d'haver d'assumir les costes del judici
- rapidesa de la resolució
- responsabilitat i autogestió
- finalment, exposició del ventall de solucions previsibles

Actualment, la tendència a les remissions a les sessions informatives està en alça, i és freqüent l'acceptació de les parts, si bé s'ha de reconèixer que, en ocasions, pot ser deguda al temor que el rebuig pugui ser d'alguna manera mal valorat pel jutge. És freqüent la sorpresa d'aquests usuaris, que passen del sentiment de prevenció al de confiança. L'important és que cap de les parts se senti culpabilitzada i que prenguin consciència de la transcendència que té per a elles el fet d'arribar al seu propi acord, ja que així eviten la imposició d'una sentència o propicien que aquesta disposi el que elles han acordat íntegrament.

En el cas de les comunitats de propietaris, la casuística més habitual ens portarà als tribunals per:

- reclamació a morosos per l'impagament de quotes de comunitat vençudes
- impugnacions d'acords de junta
- reclamacions per defectes de construcció o obres de reforma o rehabilitació defectuosament realitzades a l'immoble
- activitats nocives, molestes o insalubres (sorolls, olors, dipòsits de substàncies...)

Quan la intervenció judicial esdevé per la reclamació a morosos per saldos pendents, el fet que siguin quantitats liquidades en junta i que s'hagi acordat reclamar, així com el fet que habitualment es reclamin pel procés monitori, que és un procés sumari, deixen poc marge per mediar. Tot i així, a la pràctica sovint es pot establir un diàleg entre les parts

arran del requeriment de pagament que es fa pel termini de vint dies. Si es presenta un escrit d'oposició durant aquest termini, en funció dels arguments utilitzats pel deutor es pot intentar reconduir la reclamació.

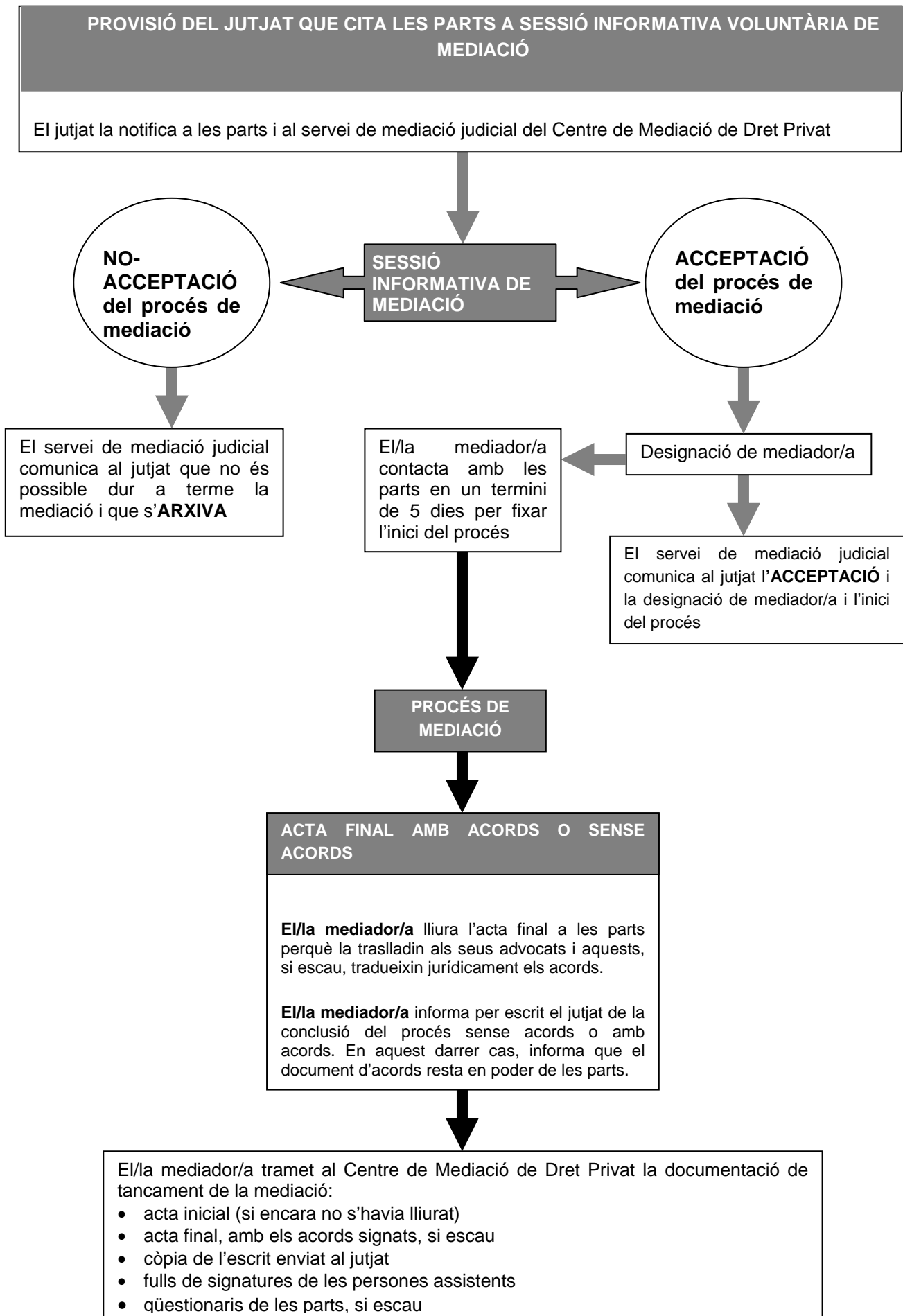
En els altres casos, el sol fet que la relació no sigui normalment entre dos subjectes que disposen dels seus propis actes sinó entre dos o més representants, sigui el president de la comunitat, l'administrador, el representant d'una empresa..., propiciarà la interposició d'una demanda, però semblaria assenyat després intentar reconduir el contenciós a través d'un procés de mediació.

En altres casos, el contenciós pot haver-se produït entre dos copropietaris en conflicte. Però el fet que siguin copropietaris al mateix immoble no implica que el seu litigi hagi d'afectar necessàriament la pau social de l'immoble o de la urbanització on s'ubica; si això no passa, no estarem, pròpiament, davant d'un conflicte comunitari i, per tant, la situació no serà en aquests moments objecte del nostre estudi.

Protocol metodològic de les derivacions judicials

Les derivacions judicials des de jutjats civils operen, generalment, segons un protocol de treball dissenyat pel Centre de Mediació de Dret Privat que és comú a totes les oficines judicials. Així mateix, cada jutjat té pautes de treball específiques, diferents de les d'altres oficines, i el procés de derivació, en conseqüència, s'adequa flexiblement a les necessitats de cada jutjat.

Aquest és el protocol que segueixen les mediacions judicials civils o comunitàries encarregades a les persones mediadores del Registre. És oportú que els destinataris d'aquesta guia tinguin una visió clara del procés de gestió de la mediació que canalitza el Centre de Mediació, i que es pot expressar gràficament en el diagrama següent:



8.4 La comediació: avantatges i desavantatges

La comediació, entesa com a intervenció simultània de dues o més persones mediadores en un mateix conflicte, pot arribar a ser una fórmula molt valuosa per afrontar determinats problemes veïnals.

Quan les parts, encara que definides, estan formades per un gran nombre de persones, o bé quan coincideixen moltes parts, tant si són nombroses com si no ho són, cal plantejar-se si és necessari per la mateixa dinàmica de les sessions, l'observació del mediador i la capacitat d'obtenir resultats, que intervingui més d'un mediador.

Prèviament a decidir si s'opta per la comediació o no, cal fer l'autoafirmació del concepte de persona medidora, amb l'exercici intern de l'anomenat canvi de barret respecte de la pròpia professió d'origen, i analitzar les competències complementàries que es requereixen per al cas concret.

El mediador o medidora ha de ser un professional entrenat en les tècniques i habilitats de la mediació. És bàsic que qui esculli aquesta professió se sotmeti prèviament a un procés de dissociació de totes aquelles suposicions, prejudicis y preconceptes propis de la professió d'origen. Aquest aprenentatge interior li permetrà adquirir la verdadera dimensió del nou rol que, a partir d'ara, desenvoluparà.

A la pràctica podem afirmar que els avantatges que tal forma d'actuació proporciona, són, en gran mesura, superiors als antagonistes desavantatges, entre els quals podríem comptar, amb referència a les mediacions derivades judicialment, la desproporció entre els honoraris i el temps invertit en perjudici dels professionals que hi intervenen. Per altra banda, l'experiència ens diu que coordinar els horaris d'aquests professionals moltes vegades és difícil, però pensem que s'ha de fer un esforç, perquè aquesta forma de treballar en equip implica molts avantatges i potser els veiem més quan tractem problemes relacionats amb la convivència veïnal.

Hem de destacar com un avantatge considerable la possibilitat que ofereix la comediació de supervisar en línia i d'una forma continuada durant tot el procés els resultats obtinguts a cada sessió, exposant i comentant les emocions, percepcions, llenguatge, coneixements, etc. tant de les parts com dels mateixos mediadors.

En mediació, quan parlem d'interdisciplinarietat ens referim a camps de trobada i no a la suma dels coneixements específics dels professionals que intervenen en una mateixa situació, siguin advocats, psicòlegs, pedagogs, etc. Se'ns hi presenta el repte de no *divorciar* aspectes professionals complementaris i saber respectar, al mateix temps, els professionals en la seva individualitat.

Observar de forma interdisciplinària, en lloc de fer-ho en compartiments estancs, permet relativitzar tot allò que sabem i integrar-ho en un únic saber. S'amplia així la mirada en pro d'optimitzar el resultat. Tal com recull J. Wilhelm, "durante el proceso de la mediación es fundamental destacar que dos personas (los comedidores) se pueden complementar

en una mesa de mediación puntuando diferentes aspectos sobre un mismo discurso. En una mediación aparecen muchas emociones en juego. Pero además, hay tiempos, horarios, respeto, contención, solidaridad y, tal vez, algún disimulado roce. Lo ideal para la conformación de una pareja comediadora, será lograr una en la cual el ensamble sea flexible, cómodo y con posibilidad de desarrollar la espontaneidad. Esta se va a dar en proporción directa a la posibilidad de un buen diálogo y a la comunidad de esquemas referenciales compartidos".

Seguint aquesta línia podríem pensar en la comediació com un treball conjunt on destaquen la complementarietat, la coordinació, la comunicació, el compromís i, per sobre de tot, la confiança mútua com a element articulador del treball.

Per exemplificar-ho d'alguna manera podríem pensar en la comediació com una interpretació musical, on cada professional interpreta el seu instrument tot intentant que la melodia soni amb harmonia i a un mateix compàs, encara que també hem de tenir en compte que la mediació no és tan lineal i en ocasions s'ha d'improvisar, malgrat que amb la pràctica conjunta fins i tot la improvisació arriba a ser harmònica.

A la pràctica, moltes persones mediadores ja treballen de forma habitual amb un **equip de comediació** consolidat, precisament per haver experimentat personalment els grans avantatges que aporta aquesta forma de treball en equip (dues o més persones mediadores), per tant, per a elles, és irrellevant plantejar-se la conveniència o no d'aquesta forma d'actuació en funció, per exemple, de les característiques que pugui tenir el conflicte, és a dir, en funció de la matèria que tracta, de la seva complexitat pel nombre de participants en les sessions, etc.

En definitiva, serà la persona mediadora que tingui contacte per primera vegada amb les parts qui tindrà la potestat de decidir si vol intervenir en el procés de forma individual o en comediació.

Però no només hem de tenir en compte les possibles necessitats/exigències del mediador, sinó que també hem d'avaluar les possibles necessitats de les parts. Amb quin tipus de persones mediadores pensem que es poden sentir més compreses? No és gens estrany sentir, per exemple, en boca d'una persona gran frases com aquesta: "Per telèfon no el feia tan jove", o sentir dir a algú: "Si vostè fos una dona/un home, segur que ho entendria millor".

La comediació aporta precisament, diversitat i, per tant, una major probabilitat de cobrir les *exigències* de les parts quant al sexe, edat, etc. del mediador o mediadora. Per a les parts és important que la persona mediadora satisfaci les seves expectatives en aquest sentit, i això té molt a veure amb el fet transcendental que el professional se senti o no legitimat per elles. Realment, les parts legitimen amb més facilitat els mediadors si compten amb unes determinades característiques. No obstant això, de vegades només es tracta de trencar certs prejudicis.

Pel que fa a la forma de procedir, pot ser molt diversa i queda totalment a la discreció de l'equip mediador. Una de les persones mediadores pot encarregar-se, per exemple, de l'actuació principal i l'altra assumir el paper d'observador/secretari, o bé cada mediador es pot encarregar d'una part del procés, o bé un es pot encarregar més directament d'un tema i l'altre d'un altre, etc. Però perquè aquesta distribució de feina o de rols arribi a bon terme, s'ha de especificar i concretar des de l'inici, en benefici de la compenetració i coordinació entre els mediadors i, en conseqüència, amb vista a la millora del resultat del procés de mediació.

La comediació o treball en equip permetrà la integració dels diferents coneixements que pot aportar cada professional, sempre que tots siguin dins del marc de la mediació. L'esmentat intercanvi d'experiències i coneixements es farà sempre des de la perspectiva que tenen les persones mediadores, que són professionals que cooperen per aconseguir una finalitat comuna, la qual no consisteix tant en la resolució del conflicte com en la consecució d'un canvi de context en el qual sigui possible -mitjançant la voluntarietat i el treball de les parts- assolir acords establerts per ells mateixos.

Una altra qüestió serà qui ha de determinar el nombre de persones que fan de mediadores i quin nombre de mediadors és l'adequat.

Hi ha diferents criteris: d'oportunitat, polítics, etc., però, de la mateixa manera que a les escoles hi ha d'haver un mestre o monitor per a un nombre determinat d'alumnes, convindria definir una ràtio semblant atenent especialment la dinàmica de grup que genera una mediació nombrosa, com passa a les reunions empresarials de pluriparts o parts nombroses.

Segons l'art. 3 de la Llei de mediació vigent, el mediador ha de ser una persona física i pot estat auxiliada per altres mediadors o experts. És en aquest context que es fa la pregunta següent: quin seria el nombre adequat de mediadors? Probablement en el moment que es planteja una mediació de diverses persones (més de dues o tres), sigui com a parts o com a integrants d'una part, plantejarem la comediació, i llavors el nombre mínim serà de dos mediadors. Ara bé, en el cas que en cada part n'hi hagi més de quatre, podria comportar un sobre esforç incalculable el fet que tots hi hagin de participar activament; aquest seria el cas, per exemple, d'una escala de veïns, o de dues comunitats de propietaris, o membres d'associacions. Així, el problema rau a determinar quin nombre de mediadors es necessiten a cada mediació.

També hi poden haver equips de mediadors, i es poden crear a partir de criteris diferents: que tots tinguin una procedència curricular diferent, que tots estiguin inscrits en el mateix registre, que tots tinguin una especialitat determinada, etc.

8.5 La importància dels recursos: la mediació des d'una entitat pública

Quan un ciutadà té un problema, el que vol és trobar una solució que restableixi la seva tranquil·litat. Però sovint no sap a qui s'ha d'adreçar i comença a buscar ajuda en diferents àmbits. En aquests casos és habitual que s'adreci a l'Administració pública perquè li sembla que exerceix aquesta funció de tutela i que sempre li pot oferir recursos quan no sap què ha de fer.

La mediació és un procediment adequat per resoldre problemes, però no n'és l'únic; per tant, quan el ciutadà es dirigeix a l'Administració pública per trobar ajuda, aquesta li pot oferir diferents opcions, entre les quals hi ha la mediació.

Cada cop més, l'Administració intenta oferir un servei integral al ciutadà, abastar totes les gestions possibles perquè aquest no hagi d'anar d'un lloc a l'altre, ja que, quan el demandant arriba a l'Administració, el que necessita és que l'orientin i el dirigeixin cap al departament adient per resoldre el seu problema amb agilitat i eficàcia.

L'Administració pública compta amb recursos per incloure la mediació entre els seus serveis i la seva màxima és ajudar el ciutadà en tot el que sigui possible. I el mediador, a l'Administració pública, forma part del conjunt de professionals que serveixen al ciutadà.

En un primer moment, el mediador comunitari pot fer servir el nom de l'Administració pública per atreure les parts, ja que sovint alguna d'aquestes no percep el problema com a tal, i de vegades és difícil citar-la per explicar-li en què consisteix la mediació i quins són els seus avantatges, i iniciar el procés.

En una mediació comunitària, hi pot ajudar el fet que el mediador rebi assessorament sobre les diferents alternatives que planteja el problema. La persona mediadora té el suport d'altres departaments que la poden informar dels diferents aspectes legals del problema i així conèixer els límits dels acords de la mediació, ja que és possible que les parts arribin a acords que no es puguin complir o que es trobin fora de la legalitat vigent. També pot informar altres seccions de l'existència d'un problema que afecti més veïns i en el qual aquesta Administració estigui implicada, perquè resolgui la seva part.

Aquesta ajuda integral i el fet de comptar amb recursos suficients per intervenir en un problema des de diferents vessants dóna al ciutadà confiança en l'Administració i, per suposat, en la persona mediadora.

És el que coneixem com a *transversalitat*, atès que l'estructura d'un ajuntament ajudarà a prestar un bon servei al mateix temps que facilitarà la cohesió dels diferents equips a l'hora de tractar sobre assumptes municipals de manera integral. Per això és molt important fomentar una bona derivació interna, i també trobar complicitats amb els altres departaments o serveis, ja que només així es podran assolir solucions creatives.

Les entitats públiques en general no pretenen substituir amb la mediació el sistema judicial, sinó senzillament reconduir brots que pertorben la convivència, procurant que comptin el mínim cost social i les màximes garanties de perdurabilitat. Òbviament no

podem negar que aquest també és l'objectiu dels jutges, però es tracta de provar una alternativa que encara no tenim gaire present. Tampoc seria just presentar ara la mediació com una eina millor que la judicial, ja que del que es tracta és que els professionals respectius, fent ús dels seus coneixements tècnics i de la seva intuïció, puguin adreçar cap una o altra alternativa, segons convingui a cada cas concret.

Però òbviament no solament hem de parlar aquí dels ajuntaments, sinó també del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, que actua com a instrument especialitzat en l'àmbit dels conflictes en matèria de dret privat i en d'altres que es determinin per llei, amb total respecte a les iniciatives de mediació ciutadana existents, d'àmbit municipal o exercides per altres entitats públiques o privades, i com a centre de seguiment, estudi, debat i divulgació de la mediació i de les relacions amb altres organismes estatals i internacionals amb finalitats equiparables. És important remarcar-ho, ja que podria donar la sensació que la mateixa Administració pública es fa autocompetència a través de diferents òrgans com podrien ser el Centre de Mediació o els serveis de mediació municipals quan en realitat no és així. Novament, la professionalitat i intuïció de les persones que intervenen en el procés d'una o altra manera hauran d'adreçar cada cas a la via que es consideri més adequada. En aquest sentit, cal remarcar com a molt important la tasca que actualment estan duent a terme els serveis d'orientació mediadora (SOM) i els serveis d'informació mediadora (SIM), que, en constant creixement i expansió, estan teixint una fructífera teranyina que acostava la mediació a tothom.

9. Cap a una mediació eficaç

9.1 Introducció

Les característiques específiques dels conflictes que podem trobar al si d'una comunitat de veïns fan que les haguem de tenir presents en el moment de planificar les pautes que ens han de permetre administrar el procés de mediació.

Per al mediador tot comença quan algú s'adreça al Centre de Mediació per sol·licitar-ne els serveis, i aquest algú és el primer interlocutor o transmissor d'informació.

El primer que ha de fer la persona mediadora és identificar les parts en conflicte i, tot seguit, identificar el conflicte. Sembla una tasca banal, i en altres tipus de mediacions és una informació que s'obté senzillament a partir de la lectura de la instància o sol·licitud de mediació, però aquí és imprescindible aquesta primera tasca identificativa.

Per a una correcta execució d'aquesta fase, convé com a mínim una primera entrevista amb qui ha sol·licitat el servei o amb una de les parts que aparentment representen la defensa de determinat interès o determinada reivindicació. Aquesta entrevista s'ha d'entendre com a preparatòria del procés i, a partir d'aquesta, s'ha de poder veure quines altres possibles parts existeixen i repetir anàlogues entrevistes amb cadascuna d'elles.

Un cop completat aquest procés, el mediador ha d'haver obtingut la informació següent:

- a) la identificació de les parts;
- b) la identificació del conflicte, o nombre d'ells, si n'hi ha;
- c) la idoneïtat de les parts;
- d) l'especialització de la matèria objecte de controvèrsia, i/o del mediador;
- e) la conveniència d'una mediació o un treball en equip.

Només s'estarà en condicions de planificar la mediació un cop completat aquest procés previ. Això implica el forçós reconeixement de la importància de la figura de la persona medidora, a la qual no podem subjectar a normes estrictes que la lliguin a factors que depenguin dels mitjans i el temps, atès que ja resulta prou complex encabir les pautes del procés dins del funcionament orgànic de la comunitat (necessitat d'afrontar determinats pagaments, urgències per fer determinades obres, obligació d'ajustar-se a les convocatòries de juntes, etc.).

9.2 Procés d'identificació

a) La identificació de les parts

Normalment iniciem el procés verificant que el sol·licitant del procés és realment una de les parts, tot i que si el tràmit es fa a través de l'administrador de finques o d'un altre professional o tècnic que ens fa arribar la informació inicial sobre el conflicte, llavors és a través del seu relat que es comença a analitzar la situació.

Però la identificació de les parts no és solament útil per determinar-ne els diferents posicionaments, sinó també per valorar la seva idoneïtat. La col·laboració amb els serveis socials municipals sovint ajuda a detectar aquells casos en què el veritable conflicte no és comunitari sinó social, en el sentit que de vegades el comunicador de la història pot ser una persona fràgil i afectada per algun trastorn que li fa distorsionar la realitat, de manera que ella mateixa és el focus del problema.

En aquesta situació no ens trobem davant d'un procés en el qual es pot mediar, sinó davant d'un cas que s'ha de derivar als corresponents serveis assistencials públics perquè resolguin el problema. Fins i tot en aquells casos en què aquest subjecte no sigui pròpiament el que visqui un conflicte irreal sinó el que en creï un de real als seus veïns com a fruit dels seus desequilibris, continuarà sent un conflicte en el qual no es pot mediar, però que es pot resoldre gràcies al diagnòstic o la sospita del mediador, a qui convindrà que se'l proveeixi de l'autoritat necessària tant per poder demanar la col·laboració d'altres institucions com per remetre'ls el cas per al seu específic estudi i, eventualment, la seva tutela.

Un cop acceptat que les persones concretes en poden ser part, llavors, seguint el procés preparatori, la persona medidora manté una entrevista amb cadascuna d'elles. El resultat d'aquestes entrevistes pot donar lloc a un ajustament de les parts inicialment

considerades com a tal; unes seran confirmades i altres no, i tal vegada el resultat comportarà l'addició de noves sessions individuals.

Una característica no exclusiva, però sí recurrent, d'aquest tipus de mediacions és que el conflicte fàcilment serà multipart. Quan no sigui així, és provable que en realitat no ens trobem davant d'una mediació comunitària, ja que, per exemple, el conflicte sorgit puntualment entre dos veïns no serà comunitari si no afecta la comunitat com a tal. Això no el fa menys conflictiu ni més o menys resoluble, senzillament l'encabeix en una altra categoria i li corresponen altres estratègies específiques.

En el moment d'identificar les parts, no solament ens haurem de fixar en les que configuren el conflicte, sinó en totes les que participaran en el procés. Així doncs, podrà ser part del procés l'administrador de finques, tot i que no necessàriament. Aquest professional ens ha de permetre vehicular millor tant els elements que ens faciliten l'obtenció de tota la informació prèvia com l'aplicació de les nostres estratègies i habilitats dins l'estructura orgànica de la comunitat, i així es transformarà en un col·laborador necessari, que, per exemple ens ajudarà incloent dins l'ordre del dia el punt a debatre o facilitant a través del president la convocatòria d'una junta general extraordinària, o fins i tot aportant les seves pròpies habilitats fruit tant de la seva experiència com a professional com del seu coneixement específic d'aquella comunitat concreta.

També pot ser part del conflicte comunitari algú aliè a la comunitat, com seria el cas d'un treballador o prestador de serveis, algú que hagi executat obres a l'immoble de forma no satisfactòria.

Finalment, i malgrat que pugui semblar una obvietat i, com a tal, innecessari, posarem molt d'èmfasi en una figura essencial, indispensable i importantíssima: la persona medidora. Valgui aquí el parèntesi que tal vegada els termes *mediador* o *persona medidora* convingui revisar-los; doncs bé, podria reinterpretar-se el seu rol com el d'un facilitador. En tot cas, no és aquest el lloc ni el moment oportú per plantejar aquest debat, i, per tant, ens limitem a apuntar-ho pel fet que és un debat que ha sorgit, i tindrà molt de sentit que, en breu, li destinem un espai.

La persona medidora és l'autora intel·lectual de la planificació de tot el procés, i ha de ser la persona professional en qui les parts dipositin les seves expectatives. De fet, és qui, des de la neutralitat i l'objectivitat, ajudarà a detectar el veritable focus del problema, tantes vegades ocult fins i tot a qui el pateix. Del respecte que li tinguin la resta de les parts en dependrà la major facilitat o dificultat per connectar-hi, se li dipositarà més o menys confiança, serà considerada o no com a referent i conductora. Ha de dirigir el procés, i això vol dir que ha de tenir autoritat. No es tracta d'una autoritat reconeguda institucionalment o oficialment, tot i que, evidentment, tot ajuda, però és bàsicament una autoritat moral. Ha de ser el referent a qui tots respectin i del que tots depenguin. Ha d'exercir com a cirurgiana o sanadora del procés, encara que no li correspongui la funció de resoldre, sinó de facilitar les eines per resoldre. L'èxit o fracàs del procés dependrà de la seva professionalitat, la seva intuïció, les seves habilitats, i del reconeixement del seu rol en tot el procés. Dit així resulta obvi que en gran part serà ella mateixa qui es

guanyarà o no el reconeixement de les parts, però l'experiència diu que la preparació que facin les institucions en el moment de derivar o encarregar una mediació és determinant. Si a les entrevistes prèvies que altres professionals fan a qui s'apropa demanant informació sobre el procés, posen èmfasi sobre la figura del mediador com a aquell professional d'absoluta confiança i tremendament expert, llavors l'experiència ha demostrat que la predisposició amb què les parts s'hi confien crea una optimització magnífica dels resultats. I, per contra, quan el missatge parteix de cert escepticisme, el treball del mediador és sens dubte més lent, feixuc i difícil.

Òbviament, serà també la suma d'experiències entre tots la que ajudi a crear la imatge al carrer d'aquest professional. Per això, es valora la conveniència de no remetre sistemàticament a mediacions que poden ser viscudes com a forçades per les parts, ja que això no propicia un bon assentament de la figura emergent d'aquest nou professional.

Aquest serà també el moment de plantejar-nos les característiques específiques, des del punt de vista de la formació, que es consideren més idònies de la persona mediadora, com per exemple si convé que vingui d'una o altra llicenciatura o especialització, en funció del tipus de litigi, i, fins i tot, si n'hi haurà prou amb un o si convindrà plantejar una comediació, i finalment també si convindrà recórrer a especialistes no mediadors perquè ajudin a resoldre la controvèrsia, com seria el cas d'un perit o un comptable. Sovint, doncs, es tractarà d'organitzar i fer un veritable treball en equip, i entenem que la persona més idònia per organitzar-ho serà, precisament, la persona mediadora.

b) La identificació del conflicte o nombre de conflictes, si n'hi ha

Sovint la identificació del conflicte sorgirà en la mesura que anem identificant les parts, ja que és un exercici que ens farà ordenar tots els factors intervinents. Tot i així, aquí som davant d'un dels trets diferencials més significatius de les mediacions comunitàries, i és la pluralitat de conflictes, derivada, per un costat, de la variable comunitària entesa com a col·lectivitat, i, per l'altre, de la seva complexitat, complexitat que, com s'ha exposat abans, pot determinar l'opció d'un mediador o equip amb una especialitat concreta.

Un mateix fet pot derivar en diferents conflictes. Així doncs, per exemple, a causa d'una obra mal executada per un tercer, com podria ser la reparació d'una teulada per un contractista d'obra, es pot generar el problema tècnic consegüent d'una defectuosa execució dels treballs i unes filtracions al veí del pis de sota, que pot tenir una urgència per reparar els danys no compartida per altres veïns; l'impagament de quotes d'aquest veí descontent com a forma de protestar pel que considera una falta de solidaritat de qui no vol reparar amb la celeritat que ell voldria; la falta de liquiditat de la comunitat per aquest impagament, i, amb això, la impossibilitat d'atendre els honoraris d'un perit que faci un informe tècnic que diagnostiqui la mala execució de l'obra o la inadequació dels materials utilitzats, i, finalment, la impossibilitat d'instar eventualment accions legals contra el constructor, traduït també en la impossibilitat de reparar per falta de criteri tècnic relatiu a la millor acció possible.

Cada part intervinent (constructor, veí amb humitats, veïns que no poden atendre les despeses de la comunitat per falta de liquiditat, perit que no pot cobrar per falta de fons...) aportarà la pròpia vivència del conflicte, i encara que es parteixi d'un sol i mateix fet, per a cadascú el problema o conflicte en serà un de diferent (falta de reparació, falta de diners, falta de possibilitat de reparar, no cobrament d'honoraris).

La identificació ens ha de servir, tant per saber el que hem de tractar com per saber si és idoni administrar tots els conflictes conjuntament o de forma aïllada. Haurem d'aplicar-hi la tècnica del raspallat, i, en funció de l'anàlisi del mediador, es determinarà la idoneïtat que es resolgui conjuntament o separatament, amb un sol mediador o en comediació, o amb diferents mediadors per a cada subconflicte, aïllant-lo dels altres. En l'exemple de la teulada defectuosament reparada a què fèiem esment abans, de fet ens trobem davant d'un sol conflicte del qual en deriven diferents subconflictes. Altres vegades el procés pot ser manifestament diferent, i senzillament coexistir diversos conflictes totalment autònoms dins la comunitat, com podria ser una elevada morositat en un edifici on hi ha un veí jubilat que sordeja i, per tant, té la televisió encesa a totes hores i amb un volum excessivament alt, i, finalment, l'enfrontament amb un conserge que manté deliberadament brut un dels replans de l'edifici per la raó que sigui.

En aquest cas, l'anàlisi diferenciada a la qual forçosament ha d'arribar la persona medidora no ha de donar necessàriament un diagnòstic diferent ni tot el contrari. El mediador ha de valorar el grau de crispació social que tot plegat representen les diverses situacions plantejades; l'encriptament o enquistament de la situació; les possibilitats de resolució que aïlladament té cada conflicte; la possibilitat que, prioritzant la resolució d'un d'ells, pugui desencadenar la resolució en cascada dels altres o no; el lapse de temps que pot representar, i l'efecte que el transcurs del temps pot causar respecte de la situació en general.

És important la capacitat de mantenir un procés de resolució de forma sostinguda en el temps i el control de totes les situacions creades, encara que es delegui a altres mediadors la resolució d'alguna situació parcial o produïda aïlladament en el si de la mateixa comunitat, i més tenint en compte que la delegació no implica desentendre's sinó que també s'ha de fer un seguiment del conflicte delegat, ja que tot això ha de servir per adonar-nos que a aquest mediador li estem demanant un perfil professional molt concret, amb unes habilitats molt específiques, amb un grau de qualificació i preparació molt important, i, en definitiva, amb una especialització que ha de ser el fruit d'una formació molt específica i molt tècnica. Per això, concebre la mediació comunitària com a especialització dins de la branca general de la mediació té tot el sentit.

c) La idoneïtat de les parts

En referir-nos a la idoneïtat de les parts estem pensant en diverses circumstàncies, però novament totes parteixen de la importància que té que el mediador les identifiqui correctament i les inclogui com a tal en el procés.

Així doncs, el mediador no haurà d'incorporar una part al procés, o fins i tot haurà de rebutjar-la si considera que qui l'inicia no té el requisit d'idoneïtat. No es tracta d'un requisit purament subjectiu, ja que també es podrà considerar no idoni pel fet que el conflicte que exposi no sigui valorat com a tal, tant per part del mediador com dels altres suposats grups o parts en conflicte, que poden no considerar-s'hi implicats per falta de situació alterada.

Altres vegades, per determinar la idoneïtat d'alguna de les parts haurem de superar creences heretades de preceptes jurídics que pensem que són aplicables quan en realitat no ho són. És el cas de la decisió de qui ha de representar la comunitat. Els clixés ens diuen que el president és qui representa la comunitat dins i fora de judici, i que és així perquè ho diu la llei, però en mediació el mediador té potestat per alterar aquest ordre. La *representació* de la comunitat pot recaure en algun veí no president en considerar les següents possibilitats: la seva possible major disponibilitat de temps, el seu més gran desig de resoldre, la seva major proximitat al conflicte, o també, per contra, la seva major distància, la seva especialització relacionada amb la seva professió, etc. Hi ha una llarga llista de factors a considerar que poden fer recomanable que qui representi la comunitat sigui algú diferent del president, però tan important com detectar i identificar aquesta persona millor situada per representar la comunitat a criteri del mediador, serà el fet que sigui acceptada per la resta de veïns per ocupar aquest rol, ja que, si no se la legitima, no tindrà cap sentit la feina que es faci amb ella perquè no tindrà rellevància comunitària.

d) L'especialització de la matèria objecte de controvèrsia i/o del mediador

Respecte d'aquest factor, poca cosa s'hi ha d'afegir davant la claredat del mateix enunciat, tret de subratllar que la gran especialització recurrent en la majoria d'aquests conflictes és, precisament, una altra de les característiques específiques i especials d'aquests conflictes concrets, els comunitaris.

Si bé, òbviament, la persona mediadora continua treballant les emocions i ha de desplegar aquí les seves habilitats, ha d'estar disposada també a col·laborar amb un tècnic especialista en la matèria o ser ella mateixa especialista. Per començar, el mediador comunitari ha de tenir una mínima formació en propietat horitzontal i estar familiaritzat, sigui amb la normativa d'ús més recurrent (en matèria de sorolls, antenes o habitabilitat), amb l'organització d'una comunitat (convocatòria de juntes, actes, comptabilitat), o amb els documents d'ús normal en una comunitat (estatuts, reglament de règim interior, o certificat de liquidació de deutes), raó per la qual en la present guia s'incorpora una selecció de normativa bàsica, la relació de documents d'ús més quotidià en una comunitat i els respectius annexos. Però aquesta especialització del mediador comunitari s'ha de considerar el punt de partida que l'ha de distingir com a tal. A partir d'aquest punt de partida caldrà, a més, donar lloc a l'especialista més específic que convingui en cada cas, més enllà de l'especialització brançal, i que podrà ser tan específica com la situació requereixi, sense que es pugui intentar una classificació. Només afegir que, per exemple, podria tenir molt de sentit que el mediador fos, a més, arquitecte o comptable, si bé l'auxili d'aquests professionals formant equip amb la persona mediadora és, com ja s'ha anticipat, una altra de les possibilitats viables.

e) La conveniència d'una mediació o un treball en equip

Fem aquí una breu referència a la mediació per tancar aquest apartat destinat a l'exposició del procés d'identificació, perquè sense dubte és facultat del mediador preveure aquesta possibilitat per acabar de dissenyar l'estratègia del procés resolutori.

La mediació ja és objecte d'estudi particular en un apartat exprés d'aquesta guia, perquè la importància de la figura l'ha feta mereixedora d'aquesta atenció específica. Tot i això, no és menys cert que entre els experts autors d'aquest treball s'ha apuntat un plantejament valent, com és el de posar en quarantena la seva actual conveniència o fins i tot supervivència.

Si abans l'hi hem donat un tractament acadèmic, fruit de la consideració que era un deure atorgar-li aquest reconeixement, també és cert que fora de l'explicació tècnica d'aquesta figura es poden fer consideracions autòctones relatives a la seva idoneïtat en el nostre entorn més immediat. Davant el costum de tenir la mediació com a paradigma inqüestionable, els autors d'aquest estudi s'han plantejat la seva validesa i efectivitat per a la resolució dels conflictes comunitaris de l'entorn més immediat que coneixem, i fruit de l'anàlisi de la nostra realitat, l'experiència ens diu que aquí la mediació pot ser un recurs residual, primant en importància i eficàcia l'aprenentatge del treball en equip per considerar l'aplicació conjunta de les diverses especialitats que podem haver de necessitar, o l'especialització del mateix mediador. No és una negació de la mediació, ni molt menys; és només una consideració de la seva possible menor idoneïtat en el tipus de conflicte objecte d'estudi. En tot cas, serà la practica que succeeixi a aquest estudi la que ens donarà la resposta al dubte plantejat.

9.3 Consells metodològics per al mediador

La importància del procés d'identificació és tal que realment predisposa a la resolució del conflicte. O dit en altres paraules, si el procés d'identificació en totes o algunes de les seves fases no es fa correctament o és deficitari, serà molt difícil que puguem assolir-ne la resolució. Tot i així, encara resten coses també molt importants que el mediador haurà de tenir en compte. Així doncs, convindrà que eviti convocar un grup nombrós de persones, cosa que podrà fer buscant representants per a cada grup. Quan això no sigui factible, el mediador tindrà com a problema més immediat el desconeixement de la identitat de totes les persones que representen cada grup, així que l'auxili d'elements visuals identificadors l'ajudarà a administrar torns de paraules i a comprendre la postura representada per cadascú. Serà molt útil que procuri equiparar el nombre de persones de cada grup per evitar desequilibris evidents que poden influir en la percepció que del procés tinguin les parts, i millor si es poden administrar els torns de paraules amb un micròfon.

El lloc per a la celebració de les sessions ha de ser asèptic, neutre, sense estridències, confortable però no familiar per a cap de les parts per evitar que es puguin sentir posicionades. Qui sí s'ha de posicionar en l'espai és precisament la persona mediatra, per a qui serà molt important sentir-s'hi absolutament còmoda.

La figura del mediador s'ha de definir molt bé, i les parts han de tenir clar el seu rol.

El mediador haurà de treballar la conscienciació dels veïns que comparteixen espais, drets i obligacions, i convé que, quan sigui possible, s'ajudi amb la remissió de circulars entre tots els veïns.

Quan comencin pròpiament les sessions, s'haurà de centrar en el reconeixement dels fets per acotar el veritable conflicte, i plantejar i preguntar als veïns quines creuen que poden ser les conseqüències de mantenir la desavinença. També s'ha demostrat una bona eina el fet de preguntar com es vivia abans del problema, i recordar la relació entre les parts i la situació sense conflicte. També es recomana preguntar, millor individualment, què creu cada part que es pot fer perquè la situació millori, així com què s'està disposat a fer per aconseguir-ho.

Es recomana que les sessions no siguin llargues, però sota cap concepte s'han de fer amb presses. Serà particularment útil clarificar si les parts són propietàries o ocupants de la propietat (parents, llogaters, usufructuaris...). S'ha d'avaluar la pertinença del conflicte de cada part i finalment iniciar l'exercici clàssic en la recerca de la millor alternativa a un acord negociat (MAAN).

Els acords parcials que es vagin assolint seran uns bons aliats de la persona mediadora.

10. Conclusions i recomanacions

És molt interessant constatar que les conclusions a què hem arribat són diferents del que ens havíem pogut imaginar en començar aquest estudi. L'exercici que ens ha permès fer aquesta magnífica eina del programa de gestió del coneixement, consistent a posar en comú els respectius coneixements, ha permès no tan sols sumar-los, sinó modificar-ne col·lectivament el contingut a la vista de les diverses aportacions.

A partir d'aquí, doncs, ens hem endinsat en un món on s'observa que les activitats de les mateixes persones, en funció de si es troben dins de la seva comunitat o individualment, són substancialment diferents. No utilitzem les mateixes tècniques comunicatives quan ens adrecem a un conjunt de persones que quan tenim dos interlocutors que es representen ells mateixos. Tampoc són els mateixos temps. La varietat de tipus de conflictes, específics d'aquest àmbit d'actuació i no extrapolables a d'altres, ens porta a haver de distingir entre el veí i el propietari, ja que no sempre aquestes dues condicions coincidiran en una mateixa persona, i en canvi un i altre han de tenir cobertura i reconeixement com a potencials subjectes d'aquestes mediacions. La seva major o menor implicació dins del conflicte ens donarà una millor o pitjor expectativa per resoldre'l. I, finalment, calila fer menció específica de l'assetjament, per tal com crea conflictes i, sobretot, crea patiment, de manera que s'ha d'abordar també terapèuticament.

Tal com ja es diu a la coberta, aquesta guia va adreçada a les persones mediadores en conflictes a les comunitats de veïns i propietaris, i per això conté totes les eines que s'han

considerat indispensables per donar seguretat aquests professionals. Tot i que de vegades l'exposició del problema serà planera, en altres pot contenir carregosos tecnicismes propis de la propietat horitzontal o vertical, i per això s'ha volgut oferir de forma sintètica i sistematitzada tota la informació bàsica que pot haver de menester el mediador no familiaritzat en aquesta matèria. D'altra banda, el coneixement d'aquestes nocions donarà un criteri per deduir situacions i moments, així com per saber què demana i proposa. En aquest mateix sentit s'ha considerat important annexar tot un seguit de documents usuals en les relacions entre els veïns i la seva comunitat, amb el president, amb l'administrador, etc., tant per fer-ne conèixer l'existència com per orientar sobre els seus continguts estàndards.

Particularment enriquidora ha estat l'anàlisi de la importància dels mitjans a disposició de la persona medidora, tant tècnics com materials i, fins i tot o sobretot, institucionals. Tot plegat ha configurat la necessitat d'un professional amb potestat per esdevenir director del procés i decidir fins i tot si el conflicte que se li ha encomanat ha de ser resolt amb la mediació, amb la comediació o amb l'ajut d'un equip de mediadors, prenent en consideració el tipus i grau de complexitat que hi detecta. No obstant això, el que s'ha exposat són reflexions fruit del treball en equip, només reflexions, i respecte de les competències reals del mediador haurem de cenyir-nos en cada moment al que la legislació reconegui i desplegui.

Menció a part mereix el resultat de l'enquesta preparada expressament per afinar més i millor les necessitats al si de les comunitats. La generosa actitud dels administradors en contestar l'enquesta elaborada per l'equip d'experts, ha permès confirmar els focus que generen els conflictes a les comunitats, però sobretot ha propiciat la reflexió col·lectiva d'aquells professionals sobre l'existència de la mediació com a eina que els pot ajudar, i particularment sobre l'existència del mediador, un professional encara força desconegut.

Els tipus, circumstàncies o problemes més recurrents ens han orientat respecte de les veritables necessitats i ens han ajudat a pautar-les. A partir d'aquí, l'apartat de la guia titulat "Cap a una mediació eficaç" ha de facilitar la tasca d'encarar el procés resolutori.

No podríem acabar sense una reflexió obligada a propòsit de la mediació preventiva, perquè tant o més important que resoldre un conflicte és saber reconèixer que es pot produir i evitar-lo, i per aquest motiu la guia també ofereix formes d'aconseguir-ho.

No obstant el volum que ha assolit, creiem que és una eina pràctica i prou completa per prendre en consideració tots els casos amb què es pot trobar una persona medidora, i amb aquesta intenció se li ha donat aquest format.

11. Bibliografia per a saber més

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2008). Guia de suport per a l'organització de les comunitats de veïns i veïnes. Disponible a:

<http://w3.bcn.es/fitxers/home/guiacatalavincles.695.370.pdf> (consultat el 8 de novembre de 2010)

AJUNTAMENT DE LLEIDA [en línia]: Guia: la meva escala. Recomanacions per a la convivència.

http://www.paeria.es/arxius/noticies/Document_cat_1824.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

AJUNTAMENT DE MANLLEU (2008). *Guia de l'habitatge i de les comunitats de veïns i veïnes a Manlleu*. Disponible a:

http://www.barrierm.cat/habitatge/multimedia/view/Guia_habitatge_i_comunitats.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA. Guia para la convivencia en las comunidades de vecinos y vecinas. Disponible a:

http://www.observatoripalma.org/imgdb/archivo_doc8245.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

AJUNTAMENT DE SABADELL. *La guia del bon veïnatge a la comunitats de veïns i veïnes*. Disponible a:

<http://www.sabadell.cat/Mediacio/d/guiabonsveïns1.pdf> (consultat el 8 de novembre de 2010)

AJUNTAMENT DE TERRASSA (2006). Guia per a una bona convivència a les comunitats de veïns i veïnes. Disponible a:

http://www.terrassa.cat/files/319-46-fitxer/normes_convivencia-cat.pdf?download=1 (consultat el 8 de novembre de 2010)

BUSH, R.A. & FOLGER, J.P. (1996). *La promesa de la mediació: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica.

BLANCO, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid: Reus.

CARAM, M.E. & EILBAUM, D.T. & RISOLÍA, M. (2006). *Mediación: diseño de una práctica*. Buenos Aires: Librería Histórica

CARMENATI, E. (2010) "Una enquesta pels administradors de finques, per fer que la mediació ens sigui com més eficaç millor". *Revista Consell dels Administradors de Finques Col·legiats a Catalunya*, núm. 83, pàg. 67. Disponible a:

http://www.revconsell.es/index_cat/revista_83/67_carmenati.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

CARMENATI, E. (2009). "Els administradors de finques, mediadors? Podem i hem de desenvolupar el nostre mètode específic". *Revista Consell dels Administradors de Finques Col·legiats a Catalunya*, núm. 77, pàg. 64. Disponible a:

http://www.revconsell.es/index_cat/revista_77/64_carmenati_PH.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

CARMENATI, E. (2008). "A les comunitats de propietaris, del *burnout* o *mobbing* se'n diu *blocking*". *Revista Consell dels Administradors de Finques Col·legiats a Catalunya*, núm. 74, pàg. 42.

CARMENATI, E. (2007). "¿Pueden ser resueltos por mediación muchos de los conflictos que se generan en nuestras comunidades?" *Revista Consell dels Administradors de Finques Col·legiats a Catalunya*, núm. 72.

CATALUNYA. Llei 15\2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. Disponible a:

<http://www.gencat.cat/diari/5432/09202029.htm> (consultat el 8 de novembre de 2010)

CENTRE DE MEDIACIÓ FAMILIAR DE CATALUNYA (2008). *Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Disponible a:

http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/ARXIUS/mediaciofamiliar_2008_decaleg.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

CENTRE DE MEDIACIÓ FAMILIAR DE CATALUNYA (2009). Fullet per a la divulgació de la mediació. Disponible a:

http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/ARXIUS/fulleto_centremediacio.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

CONSELL COMARCAL D'OSONA (2010). *Guia pràctica legal per al foment de la convivència a Osona*. Disponible a:

<http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/GUIA%20Consell%20Comarcal.pdf> (consultat el 8 de novembre de 2010)

DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. Secretaria per a la Immigració. (2010) [en línia]: *Guia d'acollida: Veïnatge i convivència. Normes catalanes que regulen la convivència ciutadana*.

<http://www10.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/ca/Main/Home.jsp> (consultat el 8 de novembre de 2010)

DIEGO, R. & GUILLÉN, C. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

DIEZ, F. & TAPIA, G. (2005). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2008). *La mediació ciutadana als ajuntaments. Estudi de casos*. Publicació núm. 8 de la col·lecció Documents de Treball, sèrie Igualtat i Ciutadania, de gener de 2008. Disponible a:

http://www.diba.cat/aic/butlletins/fitxers/estudi_casos.pdf (consultat el 8 de novembre de 2010)

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2010). *La mediació ciutadana: una nova política pública. Bases d'implantació*. Publicació núm. 12 de la col·lecció Documents de Treball, sèrie Igualtat i Ciutadania.

ESPAÑA. Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal. Disponible a: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Penal/lo10-1995.html (consultat el 8 de novembre de 2010)

FUENTES, J.C. (2010). Cómo hacer del acuerdo de mediación un título ejecutivo. *Economist & Jurist*, núm. 141, pàg. 38 a 44.

FOLGER, J.P. & BUSH, R. (2000). "La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador". A: SCHNITMAN, D.F. (comp.) *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Buenos Aires: Ed. Granica.

FUENTES-LOJO, A. (2010). *Comentarios a la normativa de propiedad horizontal de Cataluña. Comentarios, problemática y jurisprudencia*. Barcelona: Bosch Editor.

LOSCERTALES, D. (2007) (coord.). *Propiedad horizontal: Ley 5/2006, de 10 de mayo, del libro V del Código civil de Cataluña: comentarios, procesos judiciales y formularios*. Madrid: Sepin.

MARTÍNEZ, M. J. & GARCÍA, R. (2009). *Análisis y práctica de la mediación intercultural desde criterios éticos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

MAYER, B. S. (2008). *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.

MOORE, C. (1995) *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.

NAVARRO, R. (2009). "Análisis de los conflictos en las comunidades de vecinos: aspectos jurídicos para mediadores". *Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación*. Disponible a:

<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/file.php?idarticulo=70> (consultat el 8 de novembre de 2010)

ORTUÑO MUÑOZ, P. i SÁEZ VALCÁRCEL, R. (2006) (coord.). *Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación*. Estudios de Derecho Judicial. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.

PINTÓ, J. J. (2010). "Acuerdo de mediación. Ejecución forzosa. Atención al art. 517 de la LEC". *Economist&Jurist*, núm. 143, pàg. 32 a 34.

REDORTA, J. (2004) *Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.

SERRATS, M. (2008). *El conflicte*. Barcelona: Grup de Recerca i Estudi dels Conflictes GREC. Disponible a:

<http://www.zinio.com/reader.jsp?o=int&pub=287316879&prev=sub> (consultat el 8 de novembre de 2010).

SUARES, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.

VILAGRASA, C. (2004) (coord.). *La mediación, l'alternativa multidisciplinària a la resolució de conflictes*. Barcelona: Edit. Pòrtic. Els Juliolis. Biblioteca Universitària.

VINYAMATA, E. (2006). *Conflictología*. Barcelona: Ariel.

Web del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya: www.gencat.cat/justicia/centremediacio

12. Formularis annexos

Formulari I. - La convocatòria

Formulari II. - L'acta de la junta de propietaris

Formulari III.- La liquidació de les despeses i petició de fons

Formulari IV.- El certificat que emet l'administrador conforme l'entitat està al corrent de pagament

Formulari V.- El certificat de l'administrador de l'acord de la junta conforme es liquida el deute

Formulari VI.- L'escriptura d'obra nova i divisió en propietat horitzontal, amb estatuts

Formulari VII.- El contracte d'encàrrec de l'administrador

Formulari VIII.- Enquesta adreçada als administradors de finques de Catalunya

Formulari I: Convocatòria de junta general

Distingits copropietaris,

Els convoco, com a copropietaris de l'edifici _____, situat a _____, a la Junta General Ordinària anual que tindrà lloc a _____, el dia _____ de _____ de _____, a les _____ hores en primera convocatòria i a les _____ hores en segona convocatòria.

L'ordre del dia d'aquesta reunió serà el següent:

1r.	Lectura de l'acta de la junta anterior.
2n.	Estudi i aprovació, si escau, dels comptes de l'exercici anterior, la còpia dels quals s'adjunta a aquesta convocatòria. (El llibre d'ingressos i despeses és a disposició dels veïns a les oficines de l'administrador situades a _____.)
3r.	Estudi i aprovació, si escau, del pressupost per al present exercici, la còpia del qual s'adjunta a aquesta convocatòria, així com revisió i adaptació del fons de reserva.
4t.	(...)
5è.	Torn obert de paraules.

D'altra banda s'informa que, en compliment del que disposa la Llei 5/2006, de 10 de maig, s'adjunten les dades dels propietaris amb deutes pendents amb la comunitat, els quals tindran dret a parlar però no a votar. Així mateix s'adverteix que el vot del propietari que no assisteixi a la reunió es computarà com a favorable als acords que s'aprovin, sense perjudici del seu dret d'oposició, i que qui assisteixi per representació haurà de delegar o en el president de la comunitat o en un altre propietari. Aquesta delegació haurà de ser expressa per a aquesta junta, i haurà de ser lliurada abans de l'inici de la reunió a l'administrador per a la seva custòdia, juntament amb els altres documents.

Cordialment,

El president de la comunitat

_____, _____ de _____ de 200_

Formulari II: Acta de la junta de propietaris

A _____, a les _____ hores del dia _____, un cop degudament convocada la Junta General Ordinària / Extraordinària a instàncies del president _____, en 1a/2a convocatòria s'inicia la sessió, que presideix _____ i en la qual actua com a secretari/ària _____, sota el següent ordre del dia.

Primer.- Lectura de l'acta anterior.

S'efectua.

Segon.- Estudi i aprovació, si escau, dels comptes de l'exercici anterior, la còpia dels quals s'adjunta a aquesta convocatòria. (El llibre d'ingressos i despeses és a disposició dels veïns a les oficines de l'administrador situades a _____.)

Després de les deliberacions oportunes i de diverses intervencions, s'aproven els comptes de l'exercici. El resultat de la votació és el següent: _____.

Així mateix es fa constar que han votat a favor els senyors _____, i en contra _____.

Tercer.- Estudi i aprovació, si escau, del pressupost per al present exercici, la còpia del qual s'adjunta a aquesta convocatòria, així com revisió i adaptació del fons de reserva.

S'aprova el pressupost per al present exercici. El resultat de la votació és el següent: _____.

Així mateix es fa constar que han votat a favor els senyors _____, i en contra _____.

Quart.- (...)

Cinquè.- Torn obert de paraules.

El secretari llegeix els acords adoptats, que s'aproven. Atès que no s'ha requerit cap notari perquè estengui l'acta, ho fa dins el termini establert i en la forma escaient el secretari, que l'autoritza al costat del president.

Relació de persones que han assistit personalment o per representació, amb indicació de la quota total de presència:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

A les _____ h, al lloc i la data indicats a l'encapçalament, s'aixeca la sessió.

Formulari III: Liquidació de despeses i petició de fons

Gestor: _____
C/ _____, núm. _____
CP _____ - _____
Tel.: _____ Fax: _____

Petició de fons

Exercici: ___/___/___ al ___/___/___

Sr. _____

Compte: _____

C/ _____

Finca: _____

CP _____ - _____

Propietari: _____

Compte bancari: _____

Moviments del compte

Data	Conceptes	Càrrecs	Abonaments
	Saldo anterior	_____,__	
___/___/___	_____	_____,__	
___/___/___	_____	_____,__	
___/___/___	_____		_____,__
	Suma de moviments	_____,__	_____,__
___/___/___	Saldo a favor de la comunitat:	_____,__	

Pressupost de despeses

Exercici 20__/20__

Grup	Import	%	Divisor	Quota
__% _____	_____,__	____	____,____	____,____
__% _____	_____,__	____	____,____	____,____
__% _____	_____,__	____	____,____	____,____
__% _____	_____,__	____	____,____	____,____
__% _____	_____,__	____	____,____	____,____
TOTAL PRESSUPOST	Període			_____,__

Quantitat a ingressar	_____,__
-----------------------	----------

Total euros: _____,____

Formulari IV: Certificat de l'administrador conforme l'entitat està al corrent de pagament

_____, com a administrador-secretari de la comunitat de propietaris de l'edifici _____ de _____,

CERTIFICO:

Que consultats els llibres comptables de la comunitat de propietaris de l'edifici _____ del carrer _____, núm. _____, de _____, resulta que l'apartament _____, que figura a nom de _____, està al corrent de pagament de quotes comunitàries fins al ___ de _____ de 20___, sens perjudici del saldo final que resulta del tancament de l'exercici a ___ de _____ de 20___, salvant el bon fi dels rebuts bancaris girats.

I perquè així consti als efectes oportuns, signo el present certificat.

_____, _____ de _____ de dos mil _____

L'administrador- secretari

Firmat: _____

Col·legiat _____

Formulari V: Certificat de l'administrador de l'acord de junta conforme es liquida el deute

_____, membre núm. ____ del Col·legi d'Administradors de Finques de _____, amb domicili professional a _____ de _____ (_____), actuant com a secretari-administrador de la comunitat de propietaris de l'edifici _____, situat al carrer _____ de _____,

CERTIFICO:

Que a la Junta General Ordinària de l'esmentada comunitat de propietaris celebrada el passat __/__/__, es va aprovar la liquidació del deute que es manté per la propietat de _____, que consta a nom de _____, deute que al dia d'avui ascendeix a la quantitat de _____, __ euros, dels quals _____, __ corresponen a quotes de comunitat vençudes a l'exercici en curs, més els interessos meritats i les despeses ocasionades.

Que, així mateix, es va acordar reclamar judicialment el saldo deutor.

Y perquè així consti als efectes oportuns, lliuro el present certificat.

_____, ____ de _____ de 20__

(També es pot certificar la literalitat de l'acord tal com està transcrit a l'acta, sempre que efectivament es liquidi el deute i s'acordi reclamar-lo).

Formulari VI: Escriptura d'obra nova i divisió en propietat horitzontal amb estatuts

Número _____

Declaració d'obra nova i divisió en règim de propietat horitzontal

A _____, la meva residència, a ____ de _____ de dos mil deu,

Davant meu, _____, notari de l'Il·lustre Col·legi de Notaris de _____,

COMPAREIX

_____, major d'edat, separat, veí de _____, carrer _____, núm. _____, amb DNI núm. _____.

INTERVÉ en nom i representació de la Companyia Mercantil _____, Societat Limitada (CIF núm. _____), amb domicili a _____, carrer _____, núm. _____, constituïda per temps indefinit, mitjançant l'escriptura autoritzada el dia ____ de _____ de 20__, pel notari de _____, senyor _____, amb el número _____ de protocol, i inscrita en el Registre Mercantil de la província de _____, al tom _____, foli _____, full núm. _____, inscripció 1a _____.

El compareixent actua en ús de les facultats conferides per l'administradora única de la Societat, mitjançant l'escriptura de poder autoritzada també el dia ____ de _____ de 20__ pel mateix notari senyor _____, amb el número _____ de protocol, una còpia autoritzada de la qual, causant de la inscripció 2a al full referit obert a nom de la Societat, tinc a la vista, de la qual resulta que el compareixent nomenat té facultats per declarar obres noves i dividir immobles en règim de propietat horitzontal. I jo, el notari,

dono fe que l'esmentat poder el considero bastant per a l'atorgament de la present escriptura de declaració d'obra nova i divisió horitzontal _____.

M'assegura el senyor _____ l'íntegra vigència i la plena subsistència de les seves facultats representatives, en no haver-li estat revocat, suspès o limitat en cap forma l'esmentat poder, així com la vida jurídica de la Societat que representa.

Té, segons el meu parer, segons intervé, la capacitat necessària per atorgar la present escriptura de declaració d'obra nova i divisió horitzontal, considerant, a més, suficients les seves facultats de representació, i a l'efecte, _____

E X P O S A

I.- Que la societat la seva representada _____ SL, és propietària, pel títol que es dirà, de la següent finca: _____

Urbana. - Casa habitatge unifamiliar de planta baixa i senzilla construcció, situada en _____, i al carrer _____, on té assenyalat el número _____, i que ocupa sobre pla terreny la superfície de _____, distribuïda en menjador, cuina, lavabo i tres habitacions, amb un pati que la circumda d'uns 201,- metres quadrats, pel qual el conjunt, que és de forma trapezoïdal, ocupa la superfície de 265,- metres quadrats.

Afronta, en conjunt: al capdavant, amb el carrer de la seva situació; dreta entrant, amb _____; esquerra, amb _____; i fons, amb _____.

Inscrita en el Registre de la Propietat número _____ de _____, al tom _____, llibre _____, foli _____, finca número _____.

Referència cadastral: _____.

Valor cadastral: Segons document adjunt _____

Títol: Pertany a _____, SL, per compra autoritzada per la notària d'aquesta ciutat senyora _____, el dia ____ de _____ de 20____, sota el número de protocol _____.

Càrregues: Està gravada amb una servitud de desguàs a favor de la finca _____ de _____, constituïda en escriptura de ____ de _____ de _____, davant del notari de _____, senyor _____.

Així mateix, si bé registralment es troba gravada amb una hipoteca a favor de _____, en garantia de la quantitat màxima de _____,- euros de principal i responsabilitats accessòries, constituïda en escriptura de ____ de _____ de 20____, davant del notari de _____, senyor _____, manifesta el senyor _____, segons intervé, que l'esmentada hipoteca ha estat amortitzada anteriorment a aquest acte, i està pendent de formalització la corresponent escriptura de carta de pagament i cancel·lació d'hipoteca, les despeses del qual correran de compte exclusiu de la seva representada _____.

Igualment, es troba gravada amb una hipoteca a favor de la _____, en garantia de _____ mil euros de capital i responsabilitats accessòries, constituïda en escriptura autoritzada per la notària d'aquesta ciutat senyora _____, el dia ____ de _____ de 20____.

Fora d'això, lliure de càrregues, gravàmens i arrendataris i al corrent de pagament dels impostos, taxes, arbitris i contribucions.

II.- Declaració d'obra nova

A tots els efectes legals, el senyor _____, en la representació que ostenta, prèvia demolició de les actuals edificacions, declara l'obra nova, de l'edificació

que la seu representada està construïda a la finca descrita a l'expositiu I de la present escriptura, la descripció de la qual és la següent:

Edifici en construcció situat a, carrer _____, núm. _____, compost de planta soterrània, que es distribuirà en 8 places d'aparcament i trasters i ocuparà una superfície construïda intramurs de 257,- metres quadrats; planta baixa, composta i ocupada per dos habitatges, el vestíbul i el seu accés, així com la rampa del garatge, la seva projecció vertical, i terrassa posterior. Ocupa la totalitat del solar, amb el resultat d'una superfície tancada de 196,94 metres quadrats i de terrassa de 52,85 metres quadrats; planta primera, composta de tres habitatges, dos d'ells tipus dúplex, que es distribueixen entre aquesta planta i la sota coberta; ocupa una superfície tancada de 196,94 metres quadrats; planta sota coberta, destinada a dos espais polivalents independents, units cada un d'ells als dos habitatges de la planta inferior i als quals s'accedeix per mitjà d'escales independents que arrenquen de cada un d'aquests habitatges; de superfície tancada 92,37 metres quadrats i quant a les terrasses de les quals gaudeix de forma independent cada sota coberta o espai polivalent, de 27,35 metres quadrats i 19,65 metres quadrats de superfície tancada, que dóna un total de 47 metres quadrats; en resulta una superfície en planta de 139,37 metres quadrats. La superfície total construïda és de 743,25 metres quadrats i es troba edificada sobre una porció de terreny de 265,- metres quadrats; la resta no edificada queda destinada a accessos. Afronta: al capdavant, amb el carrer de la seva situació; dreta entrant, amb _____; esquerra, amb _____; i fons, amb _____.

Valorada l'obra nova declarada en dos-cents trenta-vuit mil set-cents cinquanta-un euros amb quinze centims.

III.- Divisió horitzontal.- Tenint en compte que les diferents entitats que comprenen la totalitat de l'immoble tenen sortida directa al carrer o a través d'un element comú, el

senyor _____, segons intervé, procedeix en aquest acte a la divisió en propietat horitzontal de l'obra nova abans declarada, descrivint les diferents entitats registrals que la integren en els termes següents:

Entitat número u.- Plaça d'aparcament numero u, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 13,- metres quadrats i una superfície total construïda de 37,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 2; a l'oest, amb el subsòl de la finca de _____. En la seva projecció vertical, amb el pati de l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10.

Coeficient: 1,665 per cent. -----

Entitat número dos.- Plaça d'aparcament número dos, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 10,- metres quadrats i una superfície total construïda de 28,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 3; a l'oest, amb l'entitat núm. 1; en la seva projecció vertical, amb l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10.

Coeficient: 1,260 per cent.

Entitat número tres.- Plaça d'aparcament número tres, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 10,- metres quadrats i una superfície total construïda

de 28,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 4; a l'oest, amb l'entitat núm. 2; en la seva projecció vertical, amb l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10.

Coeficient: 1,260 per cent.

Entitat número quatre. - Plaça d'aparcament número quatre, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 10,- metres quadrats i una superfície total construïda de 28,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 5; a l'oest, amb l'entitat núm. 3; en la seva projecció vertical, amb l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10.

Coeficient: 1,260 per cent.

Entitat número cinc. - Plaça d'aparcament número cinc, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior d'11,- metres quadrats i una superfície total construïda de 31,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 6; a l'oest, amb l'entitat núm. 4; en la seva projecció vertical, amb l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10.

Coeficient: 1,395 per cent.

Entitat número sis. - Plaça d'aparcament número sis, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 16,- metres quadrats i una superfície total construïda de 45,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i nord, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i al sud, amb el subsòl de _____; a l'est, amb el subsòl del carrer _____; a l'oest, amb l'entitat núm. 5; en la seva projecció vertical, amb les entitats 9 i 10, baixos 1a i baixos 2a.

Coeficient: 2,025 per cent.

Entitat número set. - Plaça d'aparcament número set, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior de 10,- metres quadrats i una superfície total construïda de 28,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i sud, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i nord, amb el subsòl de _____; a l'est, amb l'entitat núm. 8; a l'oest, amb zones comunes del garatge; en la seva projecció vertical, amb la rampa de sortida del garatge.

Coeficient: 1,260 per cent.

Entitat número vuit. - Plaça d'aparcament número vuit, situada al subsòl de l'edifici situat a _____, carrer _____, número _____. Té el seu accés a través de la rampa i zona de circulació, amb davant al carrer _____, núm. _____. Té una superfície construïda interior d'11,- metres quadrats i una superfície total construïda de 31,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i sud, amb zona de circulació del garatge; a la seva esquena i nord, amb _____; a l'est, amb el subsòl del carrer; a

l'oest, amb l'entitat núm. 7; en la seva projecció vertical, amb la rampa de sortida del garatge.

Coeficient: 1,395 per cent.

Entitat número nou.- Situada a la planta baixa de l'edifici situat a _____, carrer _____, núm. _____. Habitatge baixos 1a, compost de diverses dependències i serveis. Té una superfície construïda interior de 50,- metres quadrats i una superfície total construïda de 65,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i a l'est, amb el carrer _____; al sud, amb l'entitat núm. 10 o baixos 2a; a l'oest, amb l'entitat núm. 10 o baixos 2a i amb el vestíbul general de l'edifici; al nord, amb el vestíbul general de l'edifici; en la seva projecció vertical, amb l'entitat núm. 12 o 1r 2a.

Coeficient: 10,324 per cent.

Entitat número deu.- Situada a la planta baixa de l'edifici situat a _____, carrer _____, núm. _____, habitatge baixos 2a, composta de diverses dependències i serveis. Té una superfície construïda interior de 68,- metres quadrats i una superfície total construïda de 114,50 metres quadrats, inclosa la terrassa - computada al 50,- per cent de la seva superfície. Afronta: al capdavant i a l'est, amb el carrer _____ i caixa d'escala i vestíbul general, així com projecció vertical de la rampa d'accés al garatge i habitatge baixos 1a; al sud, amb _____, pel seu traster amb vestíbul general; a l'oest, a través de la seva terrassa, amb -----; al nord, amb vestíbul general de l'immoble, habitatge baixos 1a, i a través del seu traster, amb _____; en la seva projecció vertical, amb les entitats 11 i 13.

Coeficient: 17,504 per cent.

Entitat número onze. - Habitatge dúplex situat a la planta primera de l'edifici situat a _____, carrer _____, núm. ____ i seu sota coberta, habitatge 1r 1a.

Té una superfície interior construïda de 94,- metres quadrats i una superfície total construïda de 135,67 metres quadrats —inclosa la terrassa, computant un 50,- per cent de la seva superfície. Afronta: en la seva planta primera i al seu front i a l'est, amb la projecció vertical del carrer _____, amb l'entitat núm. 12 o habitatge 1r 2a, amb el vestíbul general de l'edifici, així com amb la projecció vertical de l'escala interior de l'entitat núm. 13 o habitatge 1r 3a; al sud, amb l'entitat núm. 13 o habitatge 1r 3a, vestíbul general de l'edifici i habitatge 1r 2a o entitat núm. 12; a l'oest, amb la projecció vertical del pati de l'habitatge baixos 2a o entitat núm. 10; al nord, amb la finca o el seu vol de _____ i amb la caixa de l'ascensor. En la seva segona planta o sota coberta, a la qual s'accedeix per escala privativa, afronta: a l'est, per mitjà de la seva terrassa, amb la projecció vertical del carrer _____, amb la terrassa de l'habitatge 1r 3a o l'entitat núm. 13; a l'oest, amb la façana i teulada posterior de l'edifici; al nord, amb la projecció vertical de la finca de _____; al sud, amb l'habitatge 1r 3a o l'entitat núm. 13.

Coeficient: 20,741 per cent.

Entitat número dotze.- Habitatge situat a la planta primera de l'edifici situat a _____, carrer _____, núm. ____, habitatge 1r 2a, compost de diverses dependències i serveis. Té una superfície construïda interior de 56,- metres quadrats i una total construïda de 72,- metres quadrats. Afronta: al capdavant i a l'est, amb la projecció vertical del carrer _____; a l'oest, amb les entitats 11 i 13, habitatges 1r 1a i 1r 3a i caixa general de l'escala; al sud, amb l'entitat núm. 13 o habitatge 1r 3a; al nord, amb l'entitat núm. 11 o habitatge 1r 1a; en la seva projecció vertical, amb les terrasses i plantes dúplex de les entitats 11 i 13 o habitatges 1r 1a i 1r 3a.

Coeficient: 11,007 per cent.

Entitat número tretze. - Habitatge dúplex, situat a la planta primera de l'edifici situat a _____, carrer _____, núm. ____ i seu sota coberta, habitatge 1r 3a, compost de diverses dependències i serveis. Té una superfície interior construïda de 108,- metres quadrats i una superfície total construïda de 149,82 metres quadrats — inclosa una terrassa, computant el 50,- per cent de la seva superfície. Afronta, en la seva primera planta: al capdavant i a l'est, amb la projecció vertical del carrer _____, amb l'entitat núm. 12 o habitatge 1r 2a i amb la caixa de l'escala general; a l'oest, amb la projecció vertical del pati de l'entitat núm. 10 o baixos 2a; al sud, amb projecció vertical de la finca de _____; al nord, amb les entitats núm. 11 i 12 o habitatges 1r 1a i 1r 2a, així com amb la caixa general de l'escala. En la seva segona planta o sota coberta, afronta: al capdavant i est, amb l'entitat núm. 12 i, a través de la seva pròpia terrassa, amb la projecció del carrer _____; al sud, amb la projecció vertical de la finca de _____; a l'oest, amb projecció vertical de façana i coberta posteriors; al nord, amb l'entitat núm. 11 o habitatge 1r 1a.

Coefficient: 22,904 per cent.

Valorada la divisió horitzontal practicada en nou-cents vuitanta mil euros.

IV.- Règim de comunitat.- La comunitat de propietaris de l'edifici constituït en règim de propietat horitzontal, es regularà per les normes contingudes a l'article 396 del Codi civil, la Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya i, en el que no hagi estat derogat per l'esmentada norma catalana, per la Llei de propietat horitzontal de 21 de juliol de 1960, reformada per la Llei 8/1999 i disposicions complementàries, sense perjudici dels estatuts o reglaments que aquells acordin establir.

Fa constar el compareixent, segons intervé, que els respectius coeficients assignats a cada departament ho són en els elements comuns i valor total de l'immoble; que les finques descrites podran ser venudes, cedides, gravades, alienades o transferides

independentment unes d'altres, sense perjudici del condomini sobre els elements comuns de l'immoble que preveu la vigent Llei de propietat horitzontal i article 396 del Codi civil, podent agrupar-se, segregar-se o dividir-se sense necessitat de l'autorització dels altres copropietaris ni de la junta de propietaris, sempre que es tracti d'entitats que pertanyen a un mateix propietari i no sofreixin variació els coeficients de les altres entitats.

El propietari o propietaris de qualsevol de les entitats que s'han format, tindran la facultat de subdividir en qualsevol temps les esmentades entitats, delimitant-les i descrivint-les d'acord amb la Llei, detallant les seves característiques i consignant-los el coeficient o percentatge corresponent que, en junt, no podrà excedir mai el coeficient total del qual ha estat assignat a l'entitat objecte de subdivisió. Així mateix, si dos o diversos departaments són limítrofs entre si a la mateixa planta, o bé es troben en plantes diferents però estan situats un a sobre i l'altre a sota, i són propietat de la mateixa persona natural o jurídica, els seus propietaris podran agrupar-los, fer portes o obertures de qualsevol classe, així com instal·lar escales interiors per comunicar-los entre si; per a això podran fer les obres que es necessitin i seguidament podran aprofitar-los en el seu conjunt, passant de l'un a l'altre sense trava ni cap limitació, de manera que externament quedin configurats com si es tractés d'un sol departament. Tot això sense consentiment previ de la comunitat de propietaris, sempre que les esmentades subdivisions i agrupacions no representin menyscapse per a la seguretat de l'immoble.

Els copropietaris de l'edifici estan obligats a fer les obres de reparació, manteniment i conservació de l'edifici, en els termes que estableix la legislació vigent en cada cas aplicable i, amb aquesta finalitat, la comunitat de propietaris quedarà obligada a contractar un servei de conservació i manteniment de l'edifici i les seves instal·lacions.

La falta de manteniment exonerarà la promotora davant de qualsevol reclamació dimanant de la falta de diligència en el manteniment.

Elements comuns. - Els elements comuns estan constituïts pel terra, les parets mestres i mitgeres, les conduccions generals d'aigua, gas i electricitat, el vestíbul d'entrada, l'escala general de l'immoble, l'ascensor i la seva maquinària, la coberta de l'edifici i, en general, tot allò que no constitueixi un element privatiu d'un sol propietari.

Per últim, el senyor _____, segons intervé, em fa lliurament i deixo unida a aquesta matriu, la següent documentació:

1.- Llicència d'obres, expedient ____/20____, expedida per l'Ajuntament de _____, en data ____ de _____ de 20____, així com la cessió dels seus drets de data ____ de _____ de 20____.

2.- Certificació expedida el dia d'avui per l'arquitecte senyora _____, la firma de la qual legitimo, acreditativa que la descripció donada a l'obra nova coincideix amb el projecte partint del qual va ser expedida l'oportuna llicència municipal d'obres.

ATORGAMENT I AUTORITZACIÓ

Faig al compareixent les oportunes reserves i advertències legals, entre elles, les de caràcter fiscal, i a aquest efecte l'adverteixo de les obligacions i responsabilitats tributàries que incumbeixen a les parts en l'aspecte material, formal i sancionador, i de les conseqüències de tota índole que es derivarien de la inexactitud de les seves declaracions; li llegeixo aquesta escriptura, per la seva elecció, una vegada advertit de l'opció de l'article 193 del Reglament notarial.

I jo, el notari, dono fe de la identitat de l'atorgant, que té capacitat i legitimació per al present atorgament i que hi consent lliurement; que l'atorgament s'adequa a la legalitat vigent i a la voluntat degudament informada de l'atorgant i intervinent, i de totes les altres coses pertinents contingudes en aquest instrument públic, estès en onze folis de paper

exclusiu per a documents notarial, de la sèrie _____ , números _____ i els
deu següents en ordre correlatiu.

Segueixen les firmes: Firmat: Rubricat. - Hi ha el segell de la notaria.

Formulari VII: Contracte d'encàrrec de l'administrador

_____, ____ de _____ de 20__

REUNITS

D'una part, el senyor _____, major d'edat, veí de _____, amb domicili per a efectes de notificacions al carrer _____, núm. _____, provist del DNI núm. _____

Actua en qualitat de president de la comunitat de propietaris anomenada _____, situada al carrer _____, núm. _____, de _____, amb NIF núm. _____, segons acord de junta de propietaris adoptat en la reunió de data _____, i degudament facultat a l'efecte.

I d'una altra part, el senyor _____, major d'edat, administrador de finques, adscrit al Col·legi d'Administradors de Finques de _____, com a col·legiat núm. _____, amb domicili professional al carrer _____, de _____, i amb DNI núm. _____.

Actua en nom de _____.

Ambdues parts es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària i suficient per a atorgar i obligar-se en el present document de la forma com ho fan, i en virtut de les respectives condicions acorden atorgar el present

CONTRACTE DE MANDAT PER A L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT DE PROPIETARIS

que es formalitza a l'empara dels articles 1709 i següents del CC, i que es regirà d'acord amb el següents:

PACTES I CONDICIONS

L'administrador s'obliga a ocupar el càrrec de conformitat amb la normativa legal, amb les especials disposicions que emanen del col·legi professional del qual forma part i d'acord amb els pactes que regiran en el present, així com a realitzar els actes d'administració d'acord amb la Llei 5/2006, de 10 de maig, llibre 5è, títol 5è, capítol III del Codi civil català, segons la seva disposició transitòria sisena i conforme als acords legalment adoptats per l'assemblea de propietaris.

Particularment, pel que fa al que disposa l'article 553-18 de la citada norma quant a prendre les mesures convenients i disposar les actuacions necessàries per a la millor conservació dels béns i el correcte funcionament dels serveis de la comunitat, vetllar per al compliment de les obligacions per part dels propietaris i, si l'ocasió ho requereix, fer-los els advertiments que corresponguin, preparar la liquidació dels comptes anuals de

l'exercici anterior i el pressupost per al següent, donar compliment als acords de la junta i fer els cobraments i els pagaments que corresponguin, decidir l'execució de les obres de conservació i reparació de caràcter urgent, de la qual cosa ha de donar compte immediatament al president, i pagar, prèvia autorització del president, les despeses de caràcter urgent, que poden ésser a càrrec del fons de reserva.

Els administradors són responsables de llur actuació davant la junta.

En relació amb l'apartat c) de l'esmentat art. 553 -18, a l'inici d'un nou exercici econòmic, i atès que des que es tanquen i liquiden els comptes fins que s'aproven en la reunió ordinària, transcorre un temps en el qual la comunitat no ha rebut encara aportacions de fons, l'administrador queda facultat per fixar el pressupost per al nou exercici prorrogant el de l'exercici anterior, modificant-lo amb la variació de l'índex de preus al consum esdevinguda durant l'exercici que s'ha tancat o, si ho considera necessari, adequar el nou pressupost a la despesa real ordinària, per tal d'evitar situacions de dèficit pressupostari a la comunitat. Les quotes resultants es consideraran a compte del pressupost definitiu que resulti aprovat en l'assemblea anual ordinària.

Gestionar en tot moment els fons comunitaris d'acord amb les normes legals aplicables en la matèria i constituir el fons de reserva amb una quantitat anual no inferior al 5% de les despeses comunes pressupostades.

Tancar els comptes generals al final de l'exercici i facilitar als propietaris la informació comptable necessària, com ara la liquidació individualitzada de cada finca, detallant la distribució i repercussió de les despeses i els ingressos efectuats, així com el pressupost per al proper exercici.

En funció del tipus de comptabilitat que l'administrador gestioni (Pla general comptable, programes específics d'administració de finques, fulls de càlcul, etc.) tindrà a disposició dels propietaris, al seu despatx professional, la informació i suport complementaris relatius a la comptabilitat i gestió de la comunitat.

Assessorar, quan se li requereixi, en aquelles qüestions de caràcter general que afecten la comunitat i aquelles que se susciten entre els copropietaris de l'edifici.

De les obligacions i compromisos com a secretari

El secretari s'obliga a:

Ocupar el càrrec de conformitat amb la normativa legal, amb les especials disposicions que emanen del col·legi professional del qual forma part i d'acord amb els pactes que regiran en el present contracte de mandat.

Realitzar els actes propis del seu càrrec d'acord amb el que disposa l'article 553-17 del llibre 5è, títol 5è, capítol III del Codi civil català, que tot seguit es transcriu:

"La junta de propietaris designa un secretari o secretària, el qual estén les actes de les reunions, fa les notificacions, expedeix els certificats i custodia la documentació de la comunitat, especialment les convocatòries, les comunicacions, els poders i els altres documents d'interès relatius a les reunions durant dos anys."

Els llibres d'actes es regeixen per l'article 553-28.

Assistir personalment o delegant en col·laboradors competents, els quals actuaran com a secretaris accidentals —si així ho aprova la junta— a les reunions ordinàries i extraordinàries de propietaris, segons el que disposa l'art. 553-23, apartat 3.

De la duració del contracte

El present contracte té una durada anual, és a dir, de tot un exercici econòmic, i serà prorrogat tàcitament per als successius exercicis econòmics anuals, mentre la junta de propietaris, en assemblea ordinària o extraordinària, no decideixi el contrari, en la forma prevista per la Llei.

De les obligacions de la comunitat i de l'administrador en cas de cessament del càrrec d'administrador

En el cas que la comunitat de propietaris, per acord pres en junta ordinària o extraordinària, decideixi rescindir unilateralment el present contracte d'administració sense que hi hagi una causa justa, estarà obligada a:

Notificar de forma fefaent a l'administrador la rescissió del contracte, sempre amb una antelació mínima de 30 dies a la data d'efecte.

Abonar a l'administrador els honoraris professionals convinguts fins a la finalització de l'exercici econòmic.

En cas que l'administrador hagi avançat fons per a la comunitat, aquesta estarà obligada a abonar l'import total del saldo que resulti de la liquidació final dels comptes. L'administrador tindrà la condició de creditor preferent davant de qualsevol altre, a excepció dels treballadors de la comunitat.

Abonar l'import de les despeses en concepte de suplerts i material d'oficina generades fins a la finalització efectiva de les funcions i gestions d'administrador i/o secretari.

En el cas de convenir els serveis d'un altre administrador professional, aquest vindrà obligat a sol·licitar la vènia corresponent, seguint el procediment de l'article 11 del Reglament de règim interior del Col·legi d'Administradors de Finques de _____ o del que sigui vigent en aquell moment.

L'administrador cessant estarà obligat a lliurar en un termini màxim de trenta dies naturals, des de la data efectiva del cessament, la liquidació dels comptes amb la comunitat i a lliurar al president la documentació que hi faci referència.

En el cas que hi hagués saldo favorable a la comunitat, des de l'aprovació de l'estat de comptes practicat, presentat i aprovat per la propietat, l'administrador cessant haurà de liquidar el possible saldo en el termini màxim de quinze dies.

Obligacions i compromisos de la comunitat de propietaris i del seus membres

Respectar les obligacions legals que emanen de la Llei 5/2006, de 10 de maig, llibre 5è, títol 5è, capítol III del Codi civil català i altres disposicions legals vigents i aplicables.

Atendre les aportacions aprovades per l'assemblea en els terminis de pagament fixats per aquesta.

Els propietaris estaran obligats a comunicar a l'administració qualsevol canvi de domicili, a efectes de notificacions i comunicacions, i en cas que no se'n designi cap de forma expressa, ho serà l'element privatiu del qual siguin titulars a la finca administrada. Igualment estan obligats a comunicar qualsevol canvi en la titularitat de les finques administrades, indicant la data d'efecte i les dades dels nous titulars.

De les consideracions generals

Al final de cada exercici econòmic, i un cop presentada i aprovada per la junta la liquidació del comptes, s'hauran de liquidar els saldos resultants. Pel que fa als saldos negatius, l'administrador podrà presentar al cobrament un rebut extraordinari per l'import que correspongui.

L'administrador queda facultat per concertar, en nom de la comunitat, els contractes de serveis i subministres, els de conservació i manteniment, els de comptes corrents amb entitats bancàries o d'estalvi, i els d'assegurances de multirisc d'edificis i de defensa jurídica, llevat que l'assemblea convingui el contrari.

L'administrador no tindrà l'obligació de satisfer cap despesa si, per circumstàncies alienes i no imputables a la seva persona, la comunitat no disposés de liquiditat econòmica suficient.

En cas que, per indicació i sota la responsabilitat de la presidència, s'hagin de realitzar obres o actuacions de caràcter extraordinari o imprevistes, l'administrador podrà emetre un rebut extraordinari per atendre les noves despeses generades, alhora que haurà d'informar els propietaris dels motius i circumstàncies que han generat aquesta aportació extraordinària. En qualsevol cas, haurà de fer-ho en la primera junta que se celebri després de l'execució de les obres.

De les competències, tasques, treballs i honoraris

Els treballs i les competències a les quals es compromet l'administrador-secretari es reflecteixen a l'annex núm. 1 d'aquest contracte.

Totes aquelles altres gestions o treballs que se li encarreguin durant la vigència del present contracte i que no estiguin incloses en l'annex núm. 1, es cobraran a part d'acord amb les recomanacions del barem d'honoraris del Col·legi d'Administradors de Finques de Girona.

La quantitat fixada i acceptada per la comunitat per al present exercici, en concepte d'honoraris i despeses d'administració per les tasques relacionades a l'annex núm. 1, és la de _____ euros.

Atès que el contracte es prorrogarà de forma tàcita pel període d'un any mentre no el resolgui qualsevol de les parts, el pressupost per al següent exercici, pel que fa als honoraris, s'incrementarà en la quantitat que determini l'administrador, si bé s'haurà d'aprovar en junta de propietaris.

Per a qualsevol divergència derivada de l'aplicació del present contracte, les parts acorden sotmetre's als tribunals de _____, si bé amb caràcter previ s'obliguen a remetre a mediació l'intent de resoldre el conflicte que es plantegi.

Formulari VIII: Enquesta adreçada als administradors de finques de Catalunya

Les recents reformes operades en la Llei de mediació (Llei 15/2009, de 22 de juliol) amplien els àmbits d'ús d'aquesta eina per a la resolució de conflictes sorgits de la convivència ciutadana i altres de caràcter privat en els quals les parts hagin de mantenir relacions en el futur, com per exemple els conflictes entre veïns d'una mateixa comunitat de propietaris o veïns d'una urbanització.

Per tal d'incrementar la qualitat dels serveis de mediació, us demanem d'omplir aquesta enquesta per tenir un mapa conceptual de la naturalesa dels conflictes més habituals i l'aplicació de la mediació com a eina de resolució.

Dades personals

a) **Gènere** home dona

b) **Edat** de 25 a 40 de 40 a 50 de 50 a 60 més de 60

c) **Anys d'exercici professional** de 0 a 5 de 5 a 10 més de 10

d) **Tipologia de finques que administra** urbanes rurals turístiques

A continuació hi ha un seguit de preguntes. Marqueu la resposta que us sembli més idònia o que s'aproximi més al que penseu.

Valoreu, d'acord amb l'escala, els diferents tipus de conflictes que es produeixen a les comunitats que administreu.

Bloc A: Tipologia de conflictes

	Gens	Poc	Bastant	Molt
1. De convivència (sorolls, olors, immissions en general, etc.)				
2. Econòmics (morositat, impagaments de quotes, derrames, etc.)				
3. Interculturals (rebuig a les persones provinents de diferents cultures, etc.)				

4. Estructurals i constructius (obres de manteniment, millores, obres en elements comuns, obres en elements privatis, vicis de construcció, etc.)				
5. Desconeixement de la normativa comunitària per part dels usuaris (utilització d'elements comuns, funcionament de la dinàmica comunitària, etc.)				
6. Contractació de serveis (empreses de neteja, jardineria, assegurances, etc.)				
7. Situacions de <i>blocking</i> (assetjament, manipulació, engany, complot, acorralament, etc.)				
8. Administratius (ajuntaments, consells comarcals, urbanisme, etc.)				
9. Manca d'estatuts comunitaris i normes de convivència i pautes de funcionament intern així com falta de regulació d'elements externs de la façana i patis de llum.				

Bloc B: Situacions de *blocking*

Amb el terme anglosaxó *blocking* entenem l'assetjament veïnal, és a dir, aquell fenomen psicosocial que es verifica a través de determinades pautes externes que desencadenen un estrès, que fa, de la persona que el pateix, una verdadera víctima.

En el cas que s'hagin produït situacions de *blocking* a les comunitats que administreu, assenyalau si s'han manifestat amb:

	Gens	Poc	Bastant	Molt
1. Assetjament				
2. Manipulació				
3. Engany				
4. Encobriment				
5. Complot				
6. Acorralament				
7. Robatoris				
8. Abús de poder				

Bloc C: Gestió del conflicte

Davant les diferents situacions de conflicte, com ho heu intentat resoldre i/o a quin professional us heu adreçat?

1. De convivència

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

2. Econòmiques

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

3. Interculturals

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

4. Constructives i estructurals

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

5. Desconeixement de la normativa comunitària per part dels usuaris

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

6. Contractació de serveis

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

7. Situacions de *blocking*

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

8. Administratives (ajuntaments, consells comarcals, urbanisme, etc.)

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- no ha fet res
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

9. Manca d'estatuts comunitaris i normes de convivència i pautes de funcionament intern així com falta de regulació d'elements externs de la façana i patis de llum

- Ho heu intentat resoldre personalment.
- Ho heu intentat resoldre amb el president de la comunitat.
- Heu contractat un advocat.
- Heu fet ús dels serveis d'un mediador.
- Heu fet ús de l'arbitratge.
- No heu fet res.
- Altres (concreteu quin tipus de gestió).

Bloc D: La mediació com a alternativa

	Gens	Poc	Bastant	Molt
1. Coneixeu la mediació com a tècnica per a la resolució de conflictes en l'àmbit comunitari?				
2. Heu informat les comunitats que administreu sobre aquesta eina de resolució?				
3. El fet d'informar les comunitats de forma preventiva sobre la possibilitat de la mediació com a tractament de conflictes, considereu que té un valor: <input type="checkbox"/> positiu <input type="checkbox"/> indiferent <input type="checkbox"/> negatiu				
4. Estaríeu d'acord a sotmetre, de manera preceptiva, els conflictes de l'àmbit comunitari a mediació com a alternativa a les actuacions judicials? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> depèn del tipus de conflicte				
5. Coneixeu la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC de 30 de juliol de 2009)? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> a grans trets				

6. Heu derivat algun conflicte al Centre de Mediació Privat de Catalunya?

sí no alguns

7. Quins coneixements creieu que són els específics que convé que tingui un mediador comunitari?

- De dret en general.
- De propietat horitzontal i vertical.
- De comunicació i habilitats per tractar grups.
- De psicologia.
- D'administració.
- Altres.
- Tots.

Bloc E: Observacions

13. Composició del grup de treball col·laboratiu

13.1 Coordinació



Carmenati, Emanuela ecarmenati@icab.cat



Villanueva Rey, Nuria nvillanueva@gencat.cat

13.2 Components del grup



Alemany Coll, Maria
Rosa



Barredo Gutiérrez,
Blanca



Balasch Sagrera, Mercè



Cabós Solé, Isabel



Cánovas Bordes, Marta



Feliu Lucas, Gemma



Carrasco
Rubio, Lourdes



Fité Guarro, Josep



Casajoana, Jordi



Gabriel Pascual, Pilar



Corominas Soler,
Rosa



Garcia Marín,
Dolors



Domènech Amorós,
M. Carme



Lakiszyk,
Òscar E.



López Martínez,
M. Rosario



Pérez de
Gregorio, Carme



López Soles, Carme



Pros Parellada,
Montserrat



Martínez de
Cardenoso Teixidó,
Ignasi



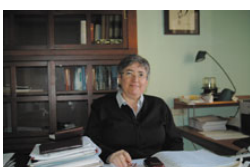
Roman Rodríguez,
María José



Milian
Sánchez,
Montserrat



Soms Soler,
M. Montserrat



Oliveras
Vivancos,
Montserrat



Valera Martínez,
Josep

