

La mediación como estrategia ante la precariedad residencial



Irene González García

Angela Castrechini Trotta. Departamento de Psicología Social

Proyecto de Investigación en Mediación

Curso 2024-2025: septiembre 2025

Resumen: La legislación establece un marco de actuación en relación a las políticas en el ámbito de la vivienda en España. A su vez, estas impactan en la población del territorio independientemente de las condiciones en las que se encuentren las viviendas. En ocasiones, estos espacios no cumplen con el concepto vivienda digna por lo que la mediación se utiliza como estrategia de resolución ante los conflictos que nacen de esta condición. Mediante el siguiente proyecto de investigación se pretende conocer cómo funciona la mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito de la precariedad residencial. El método fue un mixed methods, sin embargo, no se ha podido desarrollar la investigación cuantitativa. La técnica de recogida de información ha sido mediante entrevistas semi estructuradas a diferentes actores encargados de la gestión del conflicto en el ámbito de la vivienda, especialmente entre aquellos que utilizan la mediación. Los resultados muestran como se está desarrollando la mediación en estos ámbitos y como puede ser una estrategia funcional para la resolución de los conflictos en el ámbito de la vivienda precaria. Además, se expone como gran parte de la población puede ser susceptible de vivir en una vivienda precaria. Se considera la posibilidad de desarrollar el estudio de forma completa colaborando con otras entidades.

Palabras claves: mediación, precariedad residencial, estrategia, perfil socioeconómico

Índice

1. Introducción.....	1
2. Revisión teórica.....	2
2.1. Situación legislativa en relación a la vivienda.....	2
2.2. La vivienda digna.....	4
2.3. Alcance de la vivienda precaria	6
2.4. La mediación como estrategia ante situaciones de precariedad residencial	10
3. Objetivos.....	12
4. Metodología.....	12
4.1. Estrategia y técnica de recogida de la información.....	12
4.2. Participantes.....	13
5. Resultados.....	15
5.1. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en situaciones de precariedad residencial.....	15
5.2. Factores socioeconómicos de los usuarios en situación de precariedad en la vivienda.....	18
5.3. Percepción de los profesionales del servicio de mediación.	20
6. Discusión y limitaciones.....	21
7. Conclusiones.....	23
8. Referencias	25
9. Anexos.	28
9.1. Anexo 1. Guion entrevista.....	28
9.2. Anexo 2. Cuestionario.....	30
9.3. Anexo 3. Entrevistas	39
9.3.1. Entrevista 1 a participante 1 (consultora) y 2 (mediadora) CEMCAF.....	39
9.3.2 Entrevista 2 a participante 3 (militante) Sindicat de Llogateres.	59
9.3.3 Entrevista 3 a participante 4 (mediador) sector privado.....	66
9.3.4 Entrevista 4 a participante 5 (responsable servicio) Ajuntament de Viladecans.	76
9.3.5. Entrevista 5 a participante 6 (responsable) Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge.....	97
9.4. Anexo 4. Codificación de resultados.	110

1.Introducción

El hogar se entiende como aquel espacio físico adecuado para vivir, donde se puede proteger la intimidad i disfrutar de las relaciones humanas con el derecho a ocupar esta vivienda de forma legal. La vivienda es más que un espacio, es la dimensión humana de la vida. (Viola Demestre, 2023). La vivienda constituye un derecho social para el desarrollo de la vida de los ciudadanos de un territorio. Actualmente, las condiciones para acceder a una vivienda y mantenerla en un estado óptimo para el desarrollo de la vida son difíciles. Así lo representa la pregunta “*¿Cuál es el principal problema que existe actualmente en España?*”, realizada en el barómetro mensual del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), donde la problemática de la vivienda se presenta como la principal preocupación de los españoles entre enero y julio del año 2025¹.

Para conocer cómo se ha desarrollado la problemática de la vivienda es necesario conocer la evolución legislativa que ha dado lugar al contexto actual, así como las políticas presentes para mejorar el reto de la vivienda. A partir de la literatura revisada, la vivienda precaria se entiende como, aquella vivienda que no permite el desarrollo vital de sus residentes debido al elevado coste de acceso y mantenimiento, las condiciones estructurales inadecuadas, la inestabilidad en la permanencia y el contexto espacial desfavorecedor. La vivienda precaria afecta a la salud física, psíquica y social de sus residentes, así como a su entorno. En los estudios realizados por Gómez-Quintero et al. (2020), Hong & Piescher (2012), Mallett et al. (2011) y Swope & Hernández (2019) las familias monoparentales con bajos ingresos suelen residir en viviendas precarias. También destacaban la presencia de personas con un origen cultural distinto al país de origen, en ocasiones familias numerosas, en situaciones similares. Sin embargo, no se han encontrado estudios relacionados con el perfil socioeconómico de los ciudadanos residentes en Barcelona y su área metropolitana. Por este motivo la siguiente investigación realiza una aproximación para obtener dicha información. En algunos casos, la mediación se plantea como método de resolución de conflictos en el ámbito económico y estructural de la vivienda. Por lo que es de interés estudiar cómo se desarrolla la mediación en este contexto debido a la falta de literatura en este ámbito.

¹ Datos obtenidos de los barómetros mensuales realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) consultados en la siguiente página web: <https://www.cis.es/catalogo-estudios/resultados-definidos/barometros>

2. Revisión teórica

2.1. Situación legislativa en relación a la vivienda

La vivienda, como elemento inherente a la vida humana, es regulada conforme a Derecho en los diferentes estados. En el artículo 47 de la Constitución Española, la norma fundamental del estado social, democrático y de derecho español, se establece que *“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.”*.

De acuerdo a este artículo, los poderes públicos deben regular el suelo garantizando el disfrute de una vivienda digna y adecuada para sus ciudadanos. La forma de actuación es mediante políticas públicas, que pueden resumirse en siete tipos de intervenciones: la producción de suelo urbanizable, la delimitación de áreas susceptibles de recibir ayudas para la rehabilitación de la vivienda, la regularización de los medios de financiación para la vivienda, la creación de políticas fiscales relacionadas con la adquisición y uso de la vivienda, la intervención mediante promoción pública o privada fuera del precio de mercado, la creación de legislación para regular el acceso y uso de la vivienda y la producción de planes trienales de actuación de acuerdo a los presupuestos (Leal Maldonado & Martínez del Olmo, 2016). Para llevar a cabo estas políticas es necesaria la coordinación de las competencias económicas y sociales. La materia económica es exclusiva del Estado central, mientras que las Comunidades Autónomas son quienes tienen las competencias en el ámbito de derechos sociales, que, a su vez, pueden cederlas a los Ayuntamientos a través de acuerdos específicos (Herrera Romero, 2017).

Las políticas en relación a la construcción de vivienda han ido variando desde la época franquista hasta la actualidad. A continuación, se muestra una pequeña cronología con las más importantes según Herrera Romero (2017):

-1960: Ley de Propiedad Horizontal. Medidas favorables para la construcción. Acceso a la vivienda en propiedad mediante endeudamiento.

-1964: Ley de Arrendamientos Urbanos. Se favorece la incorporación de vivienda al mercado.

- 1975: Cesión del 10% del aprovechamiento de suelo para los ayuntamientos.
- 1989: Cesión del 15% del aprovechamiento de suelo en beneficio de ayuntamientos debido al aumento de precios sobre la vivienda. Las leyes autonómicas pudieron imponer a los planes de urbanismo que una proporción del suelo edificable fuese para Viviendas de Protección Oficial (VPO).
- 1998: Reducción de la cesión del suelo al 10%. El objetivo fue la reducción del coste del suelo, pero a partir de este cambio se produce la escalada de precios.
- 2008: El Estado se encargó de determinar el precio de las VPO y los ayuntamientos se encargaron de calificar el suelo y gestionar su edificación.

La evolución legislativa dio lugar a un gran crecimiento de suelo urbanizable. Las cesiones se planteaban con objetivos genéricos sociales sin dirigirse a aquellas personas con dificultades para acceder a la vivienda, fomentándose el desarrollo de segundas residencias. Además, las deducciones fiscales contribuyeron a incrementar los precios de la vivienda, ya que los promotores en situaciones de elevada demanda incorporaban los beneficios de las desgravaciones a los precios de las viviendas. (Herrera Romero, 2017; Leal Maldonado & Martínez del Olmo, 2016). Aunque la competencia en materia de vivienda fuese a nivel autonómico, la Carta Municipal aprobada en 1998 reconoce un régimen jurídico especial a la ciudad de Barcelona que permitió crear consorcios entre la Generalitat y el municipio para la transferencia de competencias. (Herrera Romero, 2017).

Para el desarrollo de las políticas en materia de vivienda se creó el Plan por el Derecho a la Vivienda de Barcelona 2016-2025 con la intención de transformar la vivienda en un servicio público. Sus objetivos fueron prevenir y atender la emergencia habitacional y la exclusión residencial, garantizar el buen uso de la vivienda, ampliar el parque asequible y mantener, rehabilitar y mejorar el parque de vivienda actual. Para lograrlo el plan municipal planteó siete retos; proteger a las personas residentes, contribuir a la función social de la vivienda, preparar la ciudad para el envejecimiento de la población, desarrollar políticas de rehabilitación en entornos vulnerables, incrementar el parque público de viviendas, movilizar el parque privado hacia la vivienda asequible y reforzar la mediación y las ayudas al pago y mantenimiento de la vivienda en alquiler.

La participación de la mediación en el ámbito de la vivienda no solo fue recogida en el Plan por el Derecho a la Vivienda de Barcelona, sino que apareció en diversas leyes de rango superior. Actualmente, la Ley 12/2023 establece una intermediación o conciliación previa obligatoria a la interposición de una demanda de un gran tenedor, con la intención de recuperar la posesión, cuando el inquilino se encuentre en situación de vulnerabilidad económica y la vivienda sea su vivienda habitual. Asimismo, en el artículo 5 de la Ley 1/2025 especifica que “*para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias.*”, siendo de aplicación para todos aquellos asuntos civiles y mercantiles (art.3) como en la vivienda.

La legislación expuesta intenta dar respuesta a multitud de fenómenos que han afectado al mercado de la vivienda, como, por ejemplo: el crecimiento poblacional, los flujos migratorios, el fin de la dictadura franquita, la apertura a la Unión Europea o la crisis económica del 2008. Actualmente, la legislación intenta incorporar medios de resolución de conflictos alternativos, como la mediación, en el ámbito de la vivienda.

2.2. La vivienda digna

El concepto de vivienda se define como aquel espacio cubierto y cerrado donde las personas habitan de forma cotidiana (Viola Demestre, 2023). Según los estudios de Mallett et al. (2011) y Swope & Hernández (2019) para que una vivienda sea digna para el ser humano se deben valorar cuatro aspectos: el coste, las condiciones, el contexto espacial y la estabilidad. En primer lugar, el coste de la vivienda debe ser asequible para sus residentes. Se considera inaccesible cuando se debe realizar un desembolso elevado en relación a los ingresos del hogar. En segundo lugar, las condiciones ambientales y el equipamiento físico deben ser idóneo para sus residentes. El hacinamiento y las condiciones ambientales insanas, aquellas que pueden suponer un riesgo para la salud, se consideran inadecuadas para el desarrollo de una vida digna. En tercer lugar, el contexto espacial de la vivienda se caracteriza por la presencia de recursos positivos para la salud y la ausencia de inseguridad en el espacio público. Por último, la estabilidad residencial debe ser coherente en relación a la voluntad de los inquilinos de permanecer en la vivienda, excluyendo la posibilidad de realizar mudanzas forzosas por una tenencia

inestable de la vivienda. La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos [OACNUDH] (2019) añade otros elementos como disponer de servicios de agua potable, conservación y cocción de alimentos, contar con alumbrado e instalaciones sanitarias, así como protección ante las diferentes condiciones climáticas, además de permitir la expresión cultural de los inquilinos.

Los cuatro pilares de la vivienda digna (coste, condiciones, estabilidad y contexto espacial) condicionan la salud de las personas, entendiéndose la salud, como el estado de bienestar completo a nivel físico, mental y social. (Mallett et al., 2011; Swope & Hernández, 2019).

En los hogares con rentas más bajas no se debe destinar más del 30% de los ingresos al pago del alquiler o hipoteca. Al superarse este coste se considera que la unidad de convivencia está sobrecargada. Esta condición se asocia con una peor autoevaluación de la salud en relación a la hipertensión, la artritis y la salud mental. Además, las viviendas más antiguas con desperfectos estructurales y menos eficientes energéticamente se asocian con estrés crónico que a su vez se relaciona con problemas en el sistema cardiovascular, gastrointestinal y hormonal. (García-Herrera, 2017; Swope & Hernández, 2019).

Las viviendas ineficientes energéticamente suelen ser habitadas por personas con bajos ingresos. Este grupo de residentes presentan dificultades económicas para pagar las facturas de energía y, desde el punto de vista energético, son viviendas más difíciles de calentar al no tener unas condiciones adecuadas de aislamiento térmico. (Swope & Hernández, 2019). Asimismo, gran parte de las viviendas existentes en el estado no cumplen con las normas de eficiencia energética exigidas por la Unión Europea. (Lambeck Rueda, 2015). Acerca de las condiciones físicas de la vivienda el estudio de Swope & Hernández (2019) destaca que un sistema eléctrico inadecuado, la falta de seguridad en ventanas, la falta de sistemas de alarmas y la presencia de cualquier estructura deficiente, como por ejemplo suelo irregular, son factores de riesgo que pueden provocar daños a sus residentes.

La estabilidad residencial se define como la capacidad de los residentes de permanecer de forma voluntaria en su vivienda. Existe una serie de factores que determinan la inestabilidad residencial: el retraso en el pago de la hipoteca o el alquiler, la realización de mudanzas involuntarias, estar en una situación de sinhogarismo, ser desahuciado o

vivir en condiciones de hacinamiento. (Mallett et al., 2011; Swope & Hernández, 2019). El historial residencial de familias que pierden el hogar muestra una alta tasa de movilidad e inestabilidad residencial. Este fenómeno afecta especialmente al desarrollo académico de los infantes. (Hong & Piescher, 2012)

Acerca del contexto espacial, el estudio que realizaron Swope & Hernández (2019) muestra la influencia de los factores ambientales de la vivienda a la salud de las personas. La población más expuesta a la contaminación del aire por el tráfico de vehículos, la presencia de plagas, humedades y condiciones térmicas no regulables en el interior de la vivienda se asocian con mayor riesgo de asma para sus residentes. Además, se determina que las características del barrio afectan al desarrollo de las habilidades sociales por parte de sus residentes.

Sin embargo, no existe un concepto universal de la vivienda precaria. (Mallett et al., 2011). Teniendo en cuenta los estudios de los autores mostrados en este apartado, la precariedad de la vivienda podría definirse de la siguiente manera. La vivienda precaria es aquella que no permite el desarrollo vital de sus residentes debido al elevado coste de acceso y mantenimiento, las condiciones estructurales inadecuadas, la inestabilidad en la permanencia y el contexto espacial desfavorecedor.

2.3. Alcance de la vivienda precaria.

Según el estudio realizado por Mallett et al. (2011) el grupo de población que sufre más estrés por el precio de la vivienda son las personas jóvenes y de la tercera edad. Cabe destacar que los infantes y adolescentes son especialmente vulnerables a los efectos ambientales adversos y a la estabilidad residencial pudiendo influenciar en su desarrollo físico, psíquico y académico. Aquellos niños que viven la pérdida de su hogar tiene mayores experiencias negativas en el entorno escolar, principalmente relacionadas con el ausentismo escolar, las altas tasas de movilidad entre centros, tener que repetir curso y la necesidad de servicios de educación especial. Todos estos factores contribuyen a un menor rendimiento escolar. (Hong & Piescher, 2012; Swope & Hernández, 2019). Las personas de edad avanzada experimentan mayor vulnerabilidad debido al envejecimiento y a la capacidad de adaptación a situaciones de estrés, aumentando el riesgo de padecer

trastornos mentales como ansiedad, consumo de sustancias y depresión. (Gómez-Quintero et al., 2020; Swope & Hernández, 2019).

Según los estudios de Gómez-Quintero et al., (2020) y Rajmil et al., (2010) la cantidad de infantes en las unidades familiares y la cantidad de ingresos están estrechamente relacionados con la residencia en viviendas precarias. Por un lado, aquellas unidades familiares con tres o más hijos, familias numerosas, presentan mayor inseguridad residencial. Por otro lado, conforme a Mallett et al. (2011) y Hong & Piescher (2012), las unidades de convivencia individuales y las familias monoparentales tienen más problemas económicos de acceso a la vivienda que otros colectivos de convivientes, especialmente en madres solteras con dos hijos.

La inestabilidad en materia de vivienda se asocia con unos ingresos familiares bajos o insuficientes en el hogar. (Gómez-Quintero et al., 2020; Swope & Hernández, 2019). La población con escasos recursos económicos está más expuesta a condiciones perjudiciales en el hogar como la presencia de infraestructura deteriorada o la estabilidad de permanencia. Estas condiciones se relacionan con un aumento del riesgo a padecer problemas de salud y dificultad para entablar relaciones sociales. (Mallett et al. 2011; Rajmil et al., 2010; Swope & Hernández, 2019). Estas situaciones generan un círculo de desventaja social y mala salud que se transmitía de forma intergeneracional debido a la falta de habilidades respecto a la educación y las oportunidades de empleo. (Hong & Piescher, 2012; Rajmil et al., 2010). En relación a las mudanzas forzosas, las familias con bajos ingresos se mudan de forma más frecuente que aquellas con altos ingresos. (Swope & Hernández, 2019). En concreto, las personas de menos de 65 años tienen más probabilidad de experimentar una mudanza forzosa debido a la inestabilidad residencial, específicamente las parejas con hijos y las familias monoparentales Mallett et al. (2011). Ahora bien, el estudio realizado por Peiró Ripoll (2013) establece que el perfil socio-económico de las personas que realizaban la ocupación era muy variado. Asimismo, las viviendas ubicadas en zonas con presencia de fábricas, instalaciones de tratamiento de residuos o autopistas, elementos que afectan a la salud física y mental de sus residentes, suelen estar habitadas por comunidades con bajos ingresos (Mallett et al., 2011; Swope & Hernández, 2019).

En relación a la población con un origen cultural distinto al país en el que reside, las personas tienen menos posibilidades de elección sobre su vivienda debido a la

discriminación y la segregación racial. (Swope & Hernández, 2019; Hong & Piescher, 2012). Además, estas viviendas son menos asequibles. Mallett et al. (2011).

Los efectos de la precarización residencial no se limitan al individuo y a su salud, sino que a su vez impactan en la participación en el entorno de trabajo, la educación de los hijos y la relación con la comunidad. (Mallett et al. (2011). Las situaciones de desorganización social impiden transmitir una adecuada socialización. El espacio físico influye en las oportunidades para establecer relaciones sociales positivas. En estos espacios también se construye el universo moral de las personas donde el vínculo con la comunidad funciona como una barrera de contención ante la realización de actos delictivos o incívicos. (Larrauri, 2015). Este fenómeno se da especialmente entre los infantes y los adolescentes como colectivo más expuesto a situaciones de violencia y aislamiento social debido a su entorno de vida. (Hong & Piescher, 2012). Cabe destacar la importancia de la ubicación de la vivienda, ya que el deterioro en el entorno urbano, como por ejemplo edificios abandonados o ventanas rotas en viviendas, se asocian con un aumento de la inseguridad ciudadana en relación a conductas delictivas. (Swope & Hernández, 2019, Wilson & Kelling, 2016)

Las desigualdades afectan a la calidad de vida de la población en general, repercuten en la estabilidad cognitiva, emocional y social, así como en el desarrollo de proyectos de vida. (Gómez-Quintero et al., 2020). A su vez, dichas diferencias socioeconómicas de la población generan desigualdad en cuanto a las oportunidades de acceso a viviendas que promueven la salud. (Swope & Hernández, 2019). Aunque las familias monoparentales y las unidades de vivienda unipersonales tienen más probabilidad de residir en una vivienda precaria, muchos colectivos podían experimentar esta situación. (Mallett et al., 2011).

En síntesis, las personas residentes en viviendas precarias tienen peor salud que aquellos que residían en viviendas humanamente aptas (Mallett et al., 2011). Para gestionar el mercado de la vivienda el poder legislativo está obligado a desarrollar la función social para la generalidad de los ciudadanos mediante los órganos de gobierno. El objetivo es crear ciudades humanamente sostenibles pensadas por y para las personas, ya que la sostenibilidad humana aplicada a la vivienda contemplaba el bienestar físico y mental de los ciudadanos (Lambea Rueda, 2015).

Desde Europa se promueve la rehabilitación del parque inmobiliario, especialmente tras la entrada en vigor de las directivas comunitarias europeas sobre eficiencia energética y

la existencia de viviendas en construcción paralizadas o sin dueño (Lambea Rueda, 2015). Las intervenciones dirigidas a la vivienda y el empleo generan un impacto positivo en la reducción de las desigualdades. En particular, las intervenciones dirigidas a mejorar y reformar las viviendas muestran mejoras en la salud de los infantes (Rajmil et al., 2010). Las mejoras en la vivienda relacionadas con el confort térmico mejoran la salud física y mental de sus residentes (Swope & Hernández, 2019). Según el estudio realizado por Mallett et al. (2011) hay una clara interacción entre salud y vivienda, por lo que es necesario contar con políticas y servicios integrando los dos ámbitos. Una de las actuaciones que presenta es el establecimiento de un sector público de alquiler para los ciudadanos en mayor situación de vulnerabilidad. Según la investigación realizada por Gómez-Quintero et al., (2020) evitar las situaciones de desalojo familiar y reducir los riesgos de inestabilidad en materia de vivienda deben llevarse a cabo mediante políticas públicas de vivienda. En aquellos lugares donde se desarrollan servicios de apoyo al mantenimiento de la vivienda los resultados revelaron efectos positivos en el bienestar infantil y educativo de la población (Hong & Piescher, 2012). Promover un entorno social favorable permite reducir o eliminar factores de riesgo que conducen a un tipo de crianza negligente. La implementación de políticas de protección social supone la prevención de comportamientos que implican abandono (Gómez-Quintero et al., 2020).

Según Mallett et al. (2011) en relación al contexto espacial, la proximidad con amigos y familia, el acceso a transporte público y tiendas, así como la presencia de espacios al aire libre para realizar ocio afecta positivamente a la salud de las personas. De igual modo, el transporte público fiable y asequible puede influir en el acceso a la atención sanitaria y las oportunidades laborales. Además, aquellos barrios con parques y espacios de ocio no privatizados permiten aumentar la actividad física y las relaciones sociales (Swope & Hernández, 2019). Además, la financiación de servicios a la vivienda puede reducir otros servicios más costosos como, por ejemplo, la intervención de servicios sociales o de justicia juvenil (Hong & Piescher, 2012).

En definitiva, se han realizado múltiples estudios en relación al perfil socio-económico de las personas que se encuentran residiendo en una vivienda precaria. Asimismo, se han desarrollado diferentes políticas sociales con el objetivo de mejorar las condiciones de la vivienda. Para llevar a cabo estas políticas la mediación se plantea como un método para la resolución de los conflictos en el ámbito de la vivienda.

2.4. La mediación como estrategia ante situaciones de precariedad residencial.

El proceso judicial basado en una estrategia adversarial retira el poder de resolución de las partes en conflicto. En cambio, la mediación permite que las partes lleguen a acuerdos duraderos a través de la colaboración. Sin embargo, la opción del modelo integrativo de gestión del conflicto viene determinado por la motivación y la voluntad de las partes en conflicto (García-Herrera, 2017). Es importante establecer que según la Ley 15/2009, la mediación se define como *“el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial dirigido a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por sí mismas una solución a los conflictos que les afectan, con la asistencia de una persona mediadora imparcial y neutral”*. Según García-Herrera (2017), el espacio de mediación debe generar confianza para hacer explícitas las emociones, las necesidades y los intereses de los mediados. El ambiente conciliador y colaborativo facilita un contexto en el que los intervinientes participen de forma activa en la búsqueda de soluciones consensuadas y eficaces. Díez (2014) afirma que se debe garantizar un espacio cómodo donde se establezca una conexión entre las partes y el mediador, siguiendo los principios de la mediación, permitiendo generar conversaciones proclives a la resolución de los conflictos y la creación de acuerdos. Con la mejora de la comunicación, las partes son capaces de mostrar empatía y sensibilidad, abriendo la posibilidad a la legitimación de las necesidades e intereses del otro (García-Herrera, 2017).

De acuerdo con Lambea Rueda (2015), la mediación es una vía de desarrollo ilimitada para la gestión de activos inmobiliarios, especialmente en aquellos casos donde la vivienda se encuentra deteriorada. Sin embargo, en algunos sectores específicos, como los conflictos hipotecarios gestionados por entidades públicas o privadas, no se puede constituir una mediación. El consumidor se encuentra en una posición más debilitada en relación al propietario. Al no poder cumplir con el principio de imparcialidad la actuación no puede denominarse mediación sino intermediación (Viola Demestre, 2019).

En el caso de ocupaciones en vivienda, la propuesta planteada por Peiró Ripoll (2013) consiste en aplicar una metodología concreta, en la que entidades financieras propietarias de la vivienda y familias ocupadoras llegan a un acuerdo, según el vínculo establecido hacía la vivienda por parte de los ocupadores. Por un lado, se incluyen medidas como el alquiler social o el realojo para aquellas personas con un vínculo de subsistencia, proximidad con el barrio o antigua propiedad. Por otro lado, se establecen medidas de

desalojo para aquellas personas con un vínculo de ilegalidad hacia el inmueble, como, por ejemplo, para la realización de actividades delictivas.

Las intervenciones en la vivienda mediante la mediación pueden mejorar la salud de los ciudadanos y reducir las desigualdades. Las actuaciones conllevan visitas domiciliarias, evaluaciones de riesgo para la salud y eliminaciones de peligros para reducir el riesgo de lesiones (Bambra et al., 2009). A nivel económico se produce un aumento de la actividad empresarial y financiera, además de una mejora en la eficiencia energética. La mayoría de cambios físicos en la vivienda se relacionan con aislamiento térmico y cambios en el mobiliario, así como políticas más generales hacia el edificio (Bambra et al., 2009; Lambea Rueda, 2015). A nivel psicosocial estas mejoras producen un aumento de la participación en el barrio y una reducción de la inseguridad ciudadana (Bambra et al., 2009; Larrauri, 2015).

Para el desarrollo de políticas en materia de vivienda en Barcelona se creó el Plan por el Derecho a la Vivienda de Barcelona 2016-2025 en el que la mediación se plantea como uno de los 7 retos del plan municipal. Además, estos ejes de intervención cuentan con 59 actuaciones específicas, de las cuales 8 disponen de algún tipo de servicio de mediación. Entre ellos se encuentra el servicio de mediación para casos de impago y de dificultad de pago de alquiler e hipoteca, el mecanismo de acompañamiento en los desahucios, la realización de actuaciones mediadoras en casos de infraviviendas, la creación del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación en Viviendas (SPIMV) para atender a los colectivos en viviendas del parque público o la promoción de la rehabilitación de viviendas mediante equipos técnicos con vocación mediadora. De igual forma, existen otras entidades con servicios de mediación para la resolución de los conflictos en el ámbito de la vivienda. El “*Centre de Mediació Immobiliària del Consell del Col·legi de Administradors de Finques*” (CEMCAF) o el “*Servei d’intermediació en Deutes a l’Habitatge*” (SIDH) ofrecen servicios de mediación en arrendamientos e hipotecas con asesoramiento e intermediación con la entidad bancaria a personas con préstamos que no pueden pagar la cuota de la hipoteca (Viola Demestre, 2023).

3. Objetivos

Teniendo en cuenta el apartado anterior, la mediación se plantea como una estrategia de resolución de conflictos relacionados con el coste, las condiciones, la estabilidad y el contexto espacial en el ámbito de la vivienda. Sin embargo, existen pocas investigaciones que profundicen en la temática de la mediación como estrategia ante las situaciones de precariedad residencial. Por este motivo el objetivo de este estudio es:

- Identificar cómo funciona la mediación como estrategia ante situaciones de precariedad residencial.

Considerando la evolución legislativa hacia la resolución de conflictos a través de la mediación, los estudios expresados en la literatura estableciendo el perfil de las personas en riesgo de residir en una vivienda precaria y la importancia de la evaluación en las políticas que se llevan a cabo, los objetivos específicos de este estudio son:

- Explorar cómo se desarrolla la mediación como estrategia de resolución de conflicto en situaciones de precariedad residencial.

- Determinar los factores socioeconómicos de los usuarios en situación de precariedad en la vivienda.

- Evaluar la percepción de los usuarios y de los profesionales del servicio de mediación en el conflicto residencial.

4. Metodología.

4.1. Estrategia y técnica de recogida de la información.

Para abordar los objetivos planteados se optó por el sistema *mixed methods*. Para conocer el funcionamiento de las actuaciones en la gestión del conflicto y la percepción de los profesionales, se realizó un análisis cualitativo temático mediante entrevista semiestructurada (Anexo 1). Para recoger los datos sociodemográficos y la percepción de los usuarios del servicio de mediación, se optó por realizar un análisis cuantitativo exploratorio mediante una encuesta. (Anexo 2).

La entrevista semiestructurada seguía un guion con preguntas cerradas, pero con la posibilidad de eliminar preguntas o añadir de nuevas. La entrevista constaba de 24 preguntas divididas en 4 bloques. El primero contenía 4 preguntas para conocer el funcionamiento de la unidad de gestión del conflicto en la vivienda, el segundo contenía 6 cuestiones sobre la mediación en dicho contexto. El tercer bloque incluía 8 preguntas sobre el perfil de las personas que acudían a servicios de mediación. El último bloque constaba de 6 preguntas exploratorias sobre las experiencias profesionales en el ámbito. Este tipo de entrevista se utiliza para conocer experiencias, percepciones y opiniones respecto a las funciones que realiza el entrevistado (Arias Gonzales, 2021).

El cuestionario auto cumplimentado contenía 3 bloques temáticos con un total de 38 preguntas. Sin embargo, dependiendo de las respuestas del encuestado el número de preguntas podía disminuir o aumentar. El primer bloque recogía datos sociodemográficos, el segundo bloque recogía información en relación a la vivienda y el último bloque indagaba sobre la percepción de la mediación de los encuestados.

4.2. Participantes

Por un lado, en lo que respecta a la investigación cualitativa, se seleccionaron diferentes agentes encargados de la gestión del conflicto. Se contactó con los 6 participantes mediante correo electrónico para concertar las entrevistas. Todas las entrevistas se realizaron mediante la aplicación informática Teams, excepto la entrevista número 3, que se realizó de forma presencial. Debido a problemas de incompatibilidad horaria los participantes 1 y 2 realizaron la entrevista de forma conjunta. Las entrevistas fueron grabadas con el consentimiento de las personas entrevistadas para, posteriormente, transcribirlas mediante el programa ATLAS.Ti.

Participante	Entidad	Rol
1	CEMCAF*	Consultor
2	CEMCAF*	Mediador
3	Sindicat de Llogateres	Militante
4	Sector privado	Mediador

5	Ajuntamiento de Viladecans	Responsable
6	SIDH**	Responsable

*CENTRO DE MEDIACIÓN INMOBILIARIA DEL CONSELL DE COL·LEGIS D'ADMINISTRADORS DE FINQUES DE CATALUNYA.

**SERVEI D'INTERMEDIACIÓ EN DEUTES A L'HABITATGE

Por otro lado, en relación a la investigación cuantitativa, el cuestionario auto cumplimentado online se consideró una forma adecuada de recogida de datos debido a las ventajas en relación al ahorro de tiempo, la accesibilidad y la flexibilidad. Debido a la dificultad para acceder a la muestra se seleccionó el sistema no probabilístico de muestro por bola de nieve (Corbetta, 2007). Para la distribución del cuestionario se contactó por correo electrónico con las personas entrevistadas para que facilitasen su distribución. En la mayoría de los casos la propuesta a la distribución del cuestionario fue negativa o no se obtuvo respuesta. Excepto el entrevistado 5 que aceptó la propuesta, pero no se ha conseguido ninguna respuesta al cuestionario. Dada la situación, se realizó un pilotaje de acceso a la muestra contactando con 5 nuevos sindicatos y asociaciones relacionadas con la precarización en la vivienda. Solo una asociación quiso participar en la distribución del cuestionario y se obtuvieron 5 respuestas.

Las respuestas negativas a la distribución del cuestionario mostraban una sobresaturación del grupo estudiado. En múltiples ocasiones los contactos de distribución verbalizaron recibir muchas solicitudes por parte de estudiantes de grado, máster o grupos de investigación para conocer las actuaciones en el ámbito de la vivienda. Sin embargo, no percibían una devolución por parte del ámbito académico ni un avance en el establecimiento de políticas para mejorar las situaciones de conflicto en el ámbito de la vivienda.

Teniendo en cuenta la escasa literatura científica y el proceso fallido de recogida de datos cuantitativo, el análisis de resultados se realizó de forma exploratoria comparando el marco teórico con los resultados obtenidos de las entrevistas. El objetivo ha sido conocer cómo se actúa en las situaciones de precariedad residencial, identificar similitudes y diferencias entre los factores sociodemográficos de la población, y valorar la percepción de la mediación como estrategia en los conflictos sobre la vivienda.

5. Resultados

Los resultados obtenidos de las entrevistas (Anexo 3) se han codificado en 26 categorías temáticas para conocer aquellos aspectos más destacables de las entrevistas (Anexo 4). A su vez estas 26 categorías se han clasificado en tres bloques siguiendo los objetivos específicos de la investigación.

5.1. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en situaciones de precariedad residencial.

Para la realización de la mediación como estrategia en el ámbito de la vivienda, se analizó el desarrollo del proceso de mediación haciendo especial énfasis en la tipología del conflicto.

Acerca de cómo se obtiene información sobre el proceso de mediación se realizó la pregunta 2 “*¿Cómo conocen las partes los procesos de mediación?*”. Los entrevistados dieron gran diversidad de respuestas. Los usuarios reciben información de páginas web, redes sociales, medios de comunicación o por derivaciones a mediación como por ejemplo “*llegan a nosotros bien, por derivación de otros departamentos municipales, servicios sociales, (...), otras veces directamente por la cartera de catálogo de servicios que tenemos como oficina, que está en la web del ayuntamiento (...) También nos viene dado por otro tipo de actores, como pueden ser los administradores de fincas*. A raíz de la pregunta 2 la mayoría de los entrevistados resaltaron la importancia acudir a los principios de la mediación para guiar el proceso: “*se explica a las partes, los principios, en qué consiste la mediación...*”. Se destaca que uno de los entrevistados considero que “*no hablamos de mediación, porque no podemos ser imparciales (...). Por tanto, hemos optado por acogernos a la mediación y la conciliación*”.

En relación a la pregunta 3 “*¿La sesión informativa se da a las dos partes de forma conjunta?*” la mayoría de los entrevistados expresaron que las sesiones se dan por separado, “*son unas sesiones independientes presenciales*”. En relación al número de sesiones únicamente el entrevistado 1 especifico que “*la tipología es muy muy distinta, pero digamos que la media está entre 3 y 5 sesiones*”.

En cuanto a la pregunta “¿La mediación se da en condiciones óptimas de espacio y tiempo?” todos los entrevistados expresaron la importancia de desarrollar el proceso en un espacio cómodo y privado. Asimismo, los entrevistados 1, 3 y 5 expresaron que en determinadas circunstancias alguna parte del proceso de mediación se realizaba de forma telemática como por ejemplo “Con el gran tenedor, yo te digo, como la comunicación, básicamente, es telefónica o por correo electrónico, es diferente”.

Con respecto a los registros se preguntó, “¿Se tienen registros de las personas que han solicitado el servicio de mediación?”. Los entrevistados respondieron unánimemente que disponían de bases de datos para recoger dicha información, pero la mayoría de entrevistados comentaron no poder analizar los datos por falta de tiempo o por dificultades con la regulación, así como “nuestras herramientas informáticas recogen estos datos, pero no los podemos explotar directamente. Es un tema al final de protección de datos”.

En la pregunta “¿Existen procesos de mediación en situaciones de precariedad residencial?” la mayoría de los entrevistados respondieron afirmativamente especificando “es uno de los parámetros que evidentemente siempre intentamos explorar con los casos que nos llegan”. Cabe destacar que algunos entrevistados matizaron “se hace, pues un análisis del conflicto para ver si la mediación es la metodología adecuada para ellos.”

En lo que respecta a la pregunta “¿Los conflictos suelen estar relacionados con temáticas económicas, como alquileres y pagos hipotecarios, o con características estructurales de la vivienda, como imperfecciones o desperfectos, o con conflictos con el dueño de la vivienda, o alguna otra casuística?” los entrevistados nombraron multitud de conflictos que han sido clasificados en siete temáticas resumidos en la siguiente tabla.

Temáticas	Referencias entrevistas
Alquiler/Hipoteca	“En esos 3 años anteriores piensa que hemos ido de tener un 35% de alquiler (...) y el 30% que restaba de hipotecario”
Económicos	“esta cuestión pura de pérdida, de posibilidades o de riesgo de pérdida de

	<i>la vivienda es por cuestiones, al final, económicas”</i>
Estructurales de la vivienda	<i>“No hacen inversiones en las viviendas, con lo cual muchas veces también estamos ahí rozando los temas de infravivienda” y “muchos expedientes a nivel informativo y de gestión, por los fondos Next Generation de Europa que se han tramitado, que se han ofrecido para la rehabilitación”.</i>
Ocupación	<i>“Ocupa un piso y tengo todos los derechos”, “pero muchas veces son familias que no hay otra” “la ocupación ha ido perdiendo fuerza, (...) la ley tiene una fecha límite de haber ocupado la vivienda, que es el 1 de julio de 2021”.</i>
Inmobiliarias	<i>“la praxis directamente por parte, incluso de inmobiliarias o de algunos administradores que de alguna manera se detectan por quejas de las personas que vienen a la oficina y nos dicen, pues es que tal profesional me está creo que me está se está abusando, (...) esto de alguna manera ahora estamos en auge”.</i>
Convivencia	<i>“El 19% es temas de convivencia, aquí estaríamos hablando, pues de ruidos, emisiones, limpieza de escaleras y así”</i>
Espacios comunes	<i>“El 38 % de Propiedad Horizontal (...) Al uso de espacios comunes, vale, pues gente que abre ventanas a un patio, que es de uso común y lo quiere utilizar como uso propio, uso de terrazas, parkings, todo este tipo de conflictología.”</i>

La mayoría de los entrevistados coincidieron en que los conflictos suelen estar relacionados con las temáticas de alquiler e hipoteca y situación económica desfavorecedora. Sin embargo, en las temáticas de conflictos estructurales en la vivienda y ocupación hubo diversidad en las respuestas. Asimismo, los conflictos relacionados con inmobiliarias, la convivencia y el uso de espacios comunes solo fueron destacados por dos de los entrevistados.

En relación a la pregunta *“En todos estos tipos de conflicto, ¿Se suele llegar a un acuerdo efectivo? ¿En qué casos?”* la unanimidad de los entrevistados expresó que en la mayoría de los casos se llegaba a un acuerdo total o parcial. Sin embargo, algunos han resaltado la temporalidad de los acuerdos *“se gestiona parte del problema en ese momento, desaparece durante un tiempo, y vuelve a aparecer”* o *“no quiere decir que se solucione el problema estructural. Aunque la victoria sea un contrato de 5 años después de este tiempo es muy probable que la personas vuelva”*.

5.2. Factores socioeconómicos de los usuarios en situación de precariedad en la vivienda.

En cuanto a los factores socioeconómicos de los usuarios en situación de precariedad en la vivienda se ha tratado el perfil poblacional, las relaciones sociales, la precarización y la salud.

En relación a la pregunta *¿Por cuántos miembros están formados los núcleos familiares? ¿Quiénes lo componen?* la totalidad de los entrevistados verbalizaron que el perfil era muy variado. Varios entrevistados especificaron que se trataba de *“familias más o menos nucleares extensas, con perfil sociodemográfico, pues de familias con adultas, a partir de 35 años, varios hijos, 3, a veces más, tiene que ver mucho también con el origen de las familias”* Sin embargo, otros verbalizaron un perfil muy diferente como por ejemplo *“hombres de 50 o 60 años que se encuentran en paro”, “perfiles de gente joven, gente joven, pero no en edad de emancipación a los 20 años, sino gente joven a los 35 años,”* o *“cada vez hay más casos de familias monoparentales, familias por separaciones que se convierten en 2 unidades familiares”*.

Acerca del nivel de estudios de los núcleos convivenciales existía disparidad en las respuestas *“personas que ya han acabado estudios, muchos de formación superior y que aun así no encuentran vivienda”* y *“habitualmente es gente con formación y nivel de*

instrucción bajo o personas con nivel de instrucción en origen muy alto, pero que aquí, pues, evidentemente no tienen la titulación convalidada”.

Otra de las preguntas con variedad en las respuestas fue *“¿Cuál es la situación laboral de los adultos proveedores económicamente?”*. Los entrevistados verbalizaron presencia de personas con trabajo, pero con un sueldo precario. También se especifico *“te encuentras muchos casos que las rentas no son en a, sino en b, están haciendo trabajo y es una economía sumergida, con lo cual no hay un contrato”*, dificultando el acceso a la vivienda.

En relación al tejido social se realizaron las siguientes preguntas *“En el caso que sean núcleos familiares con hijos, ¿el colegio está en el mismo barrio?”*, *“¿Viven otros familiares en el mismo barrio?”* y *“¿Participan en las actividades sociales del barrio?”* la mayoría de los entrevistados expresaron *“La mayoría de las veces sí iban al colegio del barrio. O sea, había asociaciones que hasta venían a recogerlos a casa. Lo traían al colegio”*, *“Cuando vienes de fuera y tienes una situación de vulnerabilidad, con una mochila llena de piedras, pues esto se agrava la situación porque no tienes a nadie”* y *“por culpa del turismo y la gentrificación esto está atomizando más y como la gente está siendo expulsada de Barcelona y sus vecinos pasan a ser expats o turistas que vienen temporalmente cuesta más enraizar en el barrio”*.

La pregunta *“¿Suele haber contacto entre arrendador y arrendatario?”* contó con dos tipos de respuestas según la propiedad de la vivienda. En el caso de pequeños propietarios *“lo que nos explican la gente alquilada es que tienen una buena relación”*, en cambio si eran personas jurídicas *“Si eran entidad, si eran bancos, si eran personas jurídicas, no, no tenían ningún contacto”*.

Sobre la pregunta *“¿Consideras que hay algún aspecto común entre las personas que acuden a los servicios de mediación?”* se trataron diferentes aspectos relacionadas con las causas de la precarización residencial como el enriquecimiento de los propietarios o la complejidad de la emergencia residencial *“No es tanto lo que tienen en común las personas afectadas, bueno lo que tienen en común es que son clase trabajadora, sino que lo que tienen en común con los rentistas”*

5.3. Percepción de los profesionales del servicio de mediación.

En cuanto a la percepción de los profesionales sobre la mediación las temáticas tratadas han sido el trabajo y la formación de los mediadores, la efectividad de la mediación en el ámbito de la precariedad en la vivienda y la creación de propuestas de resolución.

Las personas seleccionadas para la entrevista pertenecen a diferentes ámbitos de la resolución de conflictos en el ámbito de la vivienda. Se contó con mediadores, administradores de fincas, asesores, militantes de sindicatos y responsables públicos del ámbito de la vivienda. Por este motivo a la pregunta *¿Podrías explicar en qué consiste tu trabajo?* se dieron multitud de respuestas con el punto en común de dar *“un servicio, a hacer asesoramiento a las personas que tienen dificultad en el sostenimiento, en el mantenimiento de su vivienda. Básicamente, en el ámbito hipotecario, alquiler y ocupaciones, (...) como pura y dura mediación o intermediación”*.

Acerca de *¿Qué grado de profesionalización tiene los mediadores?* hubo diversidad de respuestas. Algunos expresaron la obligatoriedad de tener formación en el ámbito de la mediación. Sin embargo, otros nombraron el nivel de titulación universitario por parte de sus profesionales, pero especificaron que no poseían titulación en mediación como se representa en *“El sí son abogados (...), hay gente que tiene cursos de mediador, a la mayoría están haciendo los cursos de conciliación, ¿vale? Pero no es específicamente, o sea, no se necesita, no se lo pedimos (titulación en mediación)”*.

La mayoría de los entrevistados verbalizaron que la mediación es una herramienta necesaria para la resolución de los conflictos en el ámbito de la vivienda, aunque se específico *“Yo no digo que sea perfecto, que nada lo es, pero que la mediación es un filón al que nos tenemos que agarrar y que lo nos lo tenemos que creer, sí”*.

En relación a la pregunta *“¿Qué herramientas o recursos son necesarios para llegar a una resolución efectiva?”* la mayoría de los entrevistados nombraron la voluntariedad de las partes en el proceso, *“Cuando hay voluntad de sentarse, hay voluntad de llegar a un acuerdo”* o *“ya sabemos que dos no median si uno no quiere, ¿no? Una de las máximas de la mediación”*.

Por último, en relación a la pregunta *“¿Quieres comentar algo más que sea relevante para la investigación?”* los entrevistados nombraron varias temáticas representando la complejidad de la problemática de la vivienda y las consecuencias en otros ámbitos como

por ejemplo *“yo respecto a la salud y el estudio, pienso que es acertado hacerlo porque básicamente sin un techo es muy difícil que haya salud”* y *“hay situaciones coyunturales, estructurales. (...) Pero es el hecho de que también desde el ámbito político, que, igual que impusieron la vista de impulsar el servicio, no supieron focalizar o dimensionar bien la magnitud del problema.”*

6. Discusión y limitaciones.

La información obtenida del marco teórico y los resultados de la investigación muestran semejanzas en algunas temáticas. Los resultados de las entrevistas, y la legislación y las políticas aplicable a la ciudad de Barcelona y su área metropolitana, dirigen su actividad a la intervención de la vivienda precaria en el ámbito económico (coste) y estructural (condiciones) (Plan por el Derecho a la Vivienda de Barcelona, 2016-2025). Además, se busca facilitar la creación de acuerdos mediante la mediación para mejorar la situación de los residentes. No obstante, los entrevistados expresaron que, aun alcanzar acuerdos, era posible que la problemática en la vivienda volviera a aparecer.

Los resultados han permitido conocer que gran parte de las mediaciones se realizan por derivación de otros servicios o por interés de los propios ciudadanos. Los principios de la mediación se cumplen durante todo el procedimiento, sin embargo, cuando las partes no se encuentran en igualdad de condiciones los profesionales optan por realizar otros métodos de resolución de conflictos. Los entrevistados afirman que las sesiones de mediación informativas se realizan de forma separada. Además, expresan realizar todo el proceso de mediación en condiciones óptimas de espacio y tiempo, llegándose a producir sesiones telemáticas para facilitar algún tramo del proceso. Cabe destacar la realización de registros relacionados con la tipología del conflicto pese a que no se realizan análisis de la información recogida.

La principal limitación para analizar los procesos de mediación en el ámbito de la precarización residencial en el contexto temporal actual es la falta de literatura existente.

En lo que respecta a la información obtenida de la revisión teórica y los resultados de los factores socioeconómicos existen similitudes y diferencias. En cuanto a las similitudes, en ambos casos se muestra que un nivel bajo de ingresos se relaciona con una mayor situación de precariedad en la vivienda (Gómez-Quintero et al., 2020; Mallett et al., 2011; Swope & Hernández, 2019). Asimismo, la literatura muestra la importancia de establecer

un contexto espacial favorable para la convivencia entre sus residentes (Mallett et al. (2011). Los resultados de las entrevistas exponen la importancia de vincularse al entorno, especialmente para los infantes, de la misma forma que los estudios presentados. Sin embargo, el contexto personal y contextual del barrio limita la vinculación (Bambra et al., 2009; Larrauri, 2015). En cuanto a las diferencias, la literatura expresa que la precariedad en la vivienda se da especialmente en familias monoparentales y, en ocasiones, familias numerosas (Gómez-Quintero et al., 2020; Hong & Piescher, 2012; Mallett et al., 2011; Swope & Hernández, 2019). En cambio, la investigación muestra que el perfil de familia en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Barcelona y su área metropolitana es muy variado. Se da de forma más acusada en familias numerosas, pero se encuentra presente en personas jóvenes solteras, personas mayores de 45 años y familias monoparentales.

Los resultados de la investigación han aportado conocimiento relacionado con el nivel de estudios y la relación entre propietario e inquilino de los residentes en la ciudad de Barcelona y su área metropolitana. El nivel de estudios es muy variado, tanto personas con estudios superiores como personas sin formación, en ocasiones por falta de regularización, pueden residir en una vivienda precaria. Una relación positiva entre inquilino y propietario se da en aquellos casos donde las dos partes se conocen. En el caso de entidades no existe ninguna relación entre las dos partes nombradas.

Sin embargo, no haber podido acceder a la muestra poblacional ha eliminado la posibilidad de estudiar cómo afecta a la salud residir en una vivienda precaria. Por este mismo motivo, tampoco se ha podido analizar el impacto del estrés causado por la residencia en viviendas precarias. De la misma forma no se ha podido analizar los inputs (coste, condiciones, contexto espacial y estabilidad) en las viviendas de la ciudad de Barcelona y su área metropolitana. Tampoco se han tratado temas presentes en la literatura como el retraso en la edad de emancipación, el hacinamiento en la vivienda, el aumento de la población envejecida o la movilidad residencial promovida por la gentrificación o los desastres naturales (Leal Maldonado & Martínez del Olmo, 2016; Swope & Hernández, 2019).

Respecto a evaluar la percepción de los usuarios y de los profesionales del servicio de mediación en el conflicto residencial existen muchas similitudes entre la literatura y la investigación. En primer lugar, la mediación se valora positivamente como estrategia de resolución de conflictos en las situaciones de precariedad en la vivienda (Bambra et al.,

2009; Lambea Rueda, 2015). Según García-Herrera (2017) , los mediados adquieren habilidades comunicativas que permiten gestionar conflictos futuros de forma resolutiva.

En la literatura se destaca la importancia de la voluntariedad en el proceso para la consecución de acuerdos (García-Herrera, 2017; Lambea Rueda, 2015) de la misma forma que en los resultados del estudio. Sin embargo, en las mediaciones relacionadas con la negociación hipotecaria las partes no se encuentran en igualdad de condiciones por lo que se opta por realizar intermediación. Además, los profesionales expresan la poca profundidad de análisis sobre la vivienda precaria de la misma forma que el marco teórico.

Los resultados de la investigación indican variedad respecto al grado de profesionalización. En algunos servicios los profesionales disponen de titulación en mediación mientras que en otros solo se especifica que tienen titulaciones universitarias. La principal limitación para analizar este objetivo ha sido no poder recoger información sobre la percepción de los usuarios del proceso de mediación mediante el cuestionario. Asimismo, no se ha podido realizar una investigación del impacto de la mediación en los conflictos de vivienda precaria por falta de análisis de la temática por parte de los entrevistados.

7. Conclusiones

En definitiva, el estudio indaga en el funcionamiento de la mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito de la vivienda precaria. En relación al primer objetivo específico sobre cómo se desarrolla la mediación en el ámbito de estudio se observa como el método se adapta a las circunstancias del conflicto manteniendo los principios de la mediación. Ante la variedad de casuísticas en la precariedad residencial Peiró Ripoll (2013) plantea establecer una metodología única en la que las actuaciones diverjan según la relación de los mediados con el inmueble como, por ejemplo, personas residentes en el barrio con una fuerte red de vinculación al mismo, personas con un uso temporal de una vivienda o personas que habiten el inmueble para la realización de actividades ilegales. Acerca del segundo objetivo específico, el estudio muestra una aproximación respecto al perfil sociodemográfico de la población al no poder realizarse el estudio de campo con una muestra poblacional representativa. Los resultados muestran que un perfil variado de la población puede encontrarse en algún momento de su vida residiendo en una vivienda precaria. Sin embargo, se destaca la presencia de familias

numerosas y personas con ingresos económicos inestables. Con respecto al tercer objetivo, únicamente se ha podido recoger la percepción de los profesionales sobre la mediación como estrategia de resolución de conflictos. Aunque algunas de las personas entrevistadas no eran mediadoras al uso, sino que realizaban algún tipo de gestión del conflicto relacionada con la precariedad en la vivienda, el estudio ha recogido diferentes estrategias de actuación que comparten principios con la mediación. La mediación como estrategia de resolución en el ámbito de la vivienda precaria se plantea como una alternativa prometedora.

Para futuras líneas de investigación debe considerarse la posibilidad de una sobresaturación del objeto de estudio, hecho que dificultó en el acceso a la muestra. Como recomendación o alternativa a esta situación se propone realizar un trabajo colaborativo entre academia e institución basada en el análisis de datos, ya que los entrevistados han verbalizado no poder realizar estas funciones. Además, existen múltiples vías de estudios inexploradas en el ámbito de la precariedad residencial, como, por ejemplo, el abandono infantil relacionado con la falta de un hogar, el fracaso escolar asociado a la movilidad residencial, la evaluación sobre el impacto generado por la implementación de la mediación en casos de vivienda precaria o como afecta la presencia de grandes tenedores a la consecución de acuerdos entre las partes mediante la mediación.

8. Referencias

- Arias Gonzales, J.L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Bambra, C., Gibson, M., Sowden, A., Wright, K., Whitehead, M., & Pettecrew, M. (2010). [Rev. of Tackling the wider social determinants of health and health inequalities: evidence from systematic reviews]. *Journal of Epidemiology and Community Health* (1979), 64(4), 284–291.
<https://doi.org/10.1136/jech.2008.08274>
- Constitución española (CE). Art. 47.29 de diciembre de 1978. (España).
- Corbetta, P. (2007). *Metodologías y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación*, vol. 7, No. 2, pp. 26-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5078741>
- García-Herrera A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación*, 2017, 10, 1, e5.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244496>
- Gómez-Quintero J. D., García Martínez, J., Maldonado L. (2020). Socioeconomic vulnerability and housing insecurity: A critical factor in child care in Spain. *Children and Youth Services Review* 114.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.10502>
- Herrera Romero, T. (2017). La mediación como alternativa. Política de Vivienda y regulación de la emergencia habitacional en Barcelona. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona*. Vol. XXI. Núm. 566. <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.19053>
- Hong, S., & Piescher, K. (2012). The role of supportive housing in homeless children's well-being: An investigation of child welfare and educational outcomes. *Children and Youth Services Review*, 34(8), 1440–1447.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2012.03.025>
- Lambea Rueda, A. (2015). Rehabilitación, regeneración y renovación urbana. Experiencias novedosas en cooperativas de viviendas: Rehabilitación y

- mediación. *Revista Jurídica*. N. 26/2015.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5290990>
- Larrauri, E. (2015). *Introducción a la criminología y al sistema penal*. Editorial Trotta.
- Leal Maldonado, J., & Martínez del Olmo, A. (2017). Tendencias recientes de la política de vivienda en España. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 35(1), 15–41.
<https://doi.org/10.5209/CRLA.54982>.
- Ley 1 de 2025. De medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. 2 de enero de 2025. D.O. No. 3.
- Ley 12 de 2023. Por el derecho a la vivienda. 24 de mayo de 2023. D.O. No. 124.
- Ley 15 de 2009. De mediación en el ámbito de derecho privado. 22 de julio de 2009. D.O. No. 5432.
- Mallett, S., Bentley, R., Baker, E., Mason, K., Keys, D., Kolar, V., & Krnjacki, L. (2011). Precarious housing and health inequalities: What are the links? Summary report. *Hanover Welfare Services, University of Melbourne, University of Adelaide, & Melbourne City mission*.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2009). El derecho a una vivienda adecuada. *Folleto informativo n°21. Rev. 1*.
<https://www.refworld.org/es/ref/infortem/oacnudh/2009/es/52902>.
- Peiró Ripoll, C. (2013). Mediación en vivienda ocupada. *Revista de Mediación*. Año 6. N°12. 2º semestre 2013. 30-39.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698566>.
- Plan por el Derecho a la Vivienda 2016-2025. *Quèstions d'habitatge*. Núm. 21 abril 2018.
- Rajmil L., Díez E., Peiró R. (2010). Desigualdades sociales en la salud infantil. *Informe SESPAS 2010; Gac Sanit. 2010;24 (Supl 1):42–48*.
- Swope, C. B., & Hernández, D. (2019). Housing as a determinant of health equity: A conceptual model. *Social Science & Medicine (2019)*, 243, Article 112571.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112571>.

- Viola Demestre, I. (2018.) La mediación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular. *Oñati Socio-legal Series*, 9(4), 445-476. <https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1090> .
- Viola Demestre, I. (2023). La mediació dels conflictes en l’habitatge: De l’accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat. *Llengua, societat i comunicació*, 56-63. <https://doi.org/10.1344/LSC-2023.21.8>
- Wilson, J. Q., & Kelling, G. L. (2016). Ventanas rotas. La policía y la seguridad en los barrios. *Delito y Sociedad*, 1(15/16), 69–79. <https://doi.org/10.14409/dys.v1i15/16.5471>.

9. Anexos.

9.1. Anexo 1. Guion entrevista.

Para empezar, me gustaría conocer un poco el funcionamiento de la unidad en la que trabajas y el tipo de funciones que desempeñas

- 1- ¿Podrías explicar en qué consiste tú trabajo?
- 2- ¿Cómo conocen las partes los procesos de mediación?
- 3- ¿La sesión informativa se da a las dos partes de forma conjunta?
- 4- ¿Se tienen registros de las personas que han solicitado el servicio de mediación?

(PRECARIEDAD RESIDENCIAL CONTEXTO)

En segundo lugar, te haré una serie de preguntas sobre el papel de la mediación en el contexto del conflicto habitacional/vivienda, en concreto en relación a la situación de precariedad de la vivienda.

- 5- ¿Existen procesos de mediación en situaciones de precariedad residencial?
- 6- ¿Cómo funcionan? ¿El servicio se da anterior y/o posteriormente al desahucio?
- 7- ¿Los conflictos suelen estar relacionados con temáticas económicas, como alquileres y pagos hipotecarios, o con características estructurales de la vivienda, como imperfecciones o desperfectos, o con conflictos con el dueño de la vivienda, o alguna otra casuística?
- 8- En el caso de la temática económica, ¿Las mediaciones se realizan más entre arrendador y arrendatario o entre bancos y propietarios?
- 9- ¿Suele haber contacto entre arrendador y arrendatario?
- 10- En todos estos tipos de conflicto, ¿Se suele llegar a un acuerdo efectivo? ¿En qué casos?

(EXPERIENCIA COMO MEDIADOR)

- 11- ¿A través de qué canales se accede al servicio de mediación en estos casos?
- 12- ¿Piensas que la mediación puede ser una herramienta efectiva?
- 13- ¿La mediación se da en condiciones óptimas de espacio y tiempo?
- 14- ¿Qué herramientas o recursos son necesarios para llegar a una resolución efectiva?
- 15- ¿Qué grado de profesionalización tiene los mediadores?
- 16- ¿Quieres comentar algo más que sea relevante para la investigación?

(EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS)

Por último, nos interesa conocer el perfil de las personas que requieren la mediación residencial/habitacional, por lo que le haré ahora una serie de preguntas sobre este tema:

- 17- ¿Por cuántos miembros están formados los núcleos familiares? ¿Quiénes lo componen?
- 18- ¿Cuál es la situación laboral de los adultos proveedores económicamente?
- 19- ¿Qué nivel de estudios poseen los miembros de los núcleos familiares?
- 20- ¿Cuál es el origen cultural?
- 21- En el caso que sean núcleos familiares con hijos, ¿el colegio está en el mismo barrio?
- 22- ¿Viven otros familiares en el mismo barrio?
- 23- ¿Participan en las actividades sociales del barrio?
- 24- ¿Consideras que hay algún aspecto común entre las personas que acuden a los servicios de mediación?

¡MUCHAS GRACIAS POR TU DISPONIBILIDAD Y PARTICIPACIÓN!

9.2. Anexo 2. Cuestionario.

Presentación: El objetivo de la investigación es generar conocimiento sobre la situación de la vivienda. Por este motivo, el cuestionario contiene preguntas sobre las condiciones de precariedad, la salud y la mediación como estrategia de resolución de conflictos relacionados con la vivienda. El cuestionario tiene una duración de menos de 5 minutos.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS: El objetivo de la investigación es generar conocimiento sobre la situación de la vivienda. Por este motivo, el cuestionario contiene preguntas sobre las condiciones de precariedad, la salud y la mediación como estrategia de resolución de conflictos relacionados con la vivienda. El cuestionario tiene una duración de menos de 5 minutos.

- ¿Con qué género se identifica?
 - Hombre
 - Mujer
 - No binario
 - Prefiero no decirlo

- ¿Entre qué rangos se encuentra su edad?
 - 18-29 años
 - 30-39 años
 - 40-49 años
 - 50-59 años
 - + 60 años

- ¿Reside en Barcelona ciudad?
 - Sí
 - No
 - Sí: ¿En qué distrito?
 - Sants-Montjuic
 - Les Corts
 - Eixample

- Ciutat Vella
- Sarrià-Sant Gervasi
- Gràcia
- Sant Martí
- Sant Andreu
- Nou Barris

▪ No: ¿En qué ciudad?

- Badalona
- Cornellà
- Hospitalet de Llobregat
- Santa Coloma de Gramanet
- Sant Adria del Besos
- Otra: _____

- ¿Cuál es su lugar de origen?

- España
- Otro país europeo
- América del Sur
- América Central
- América del Norte
- África
- Asia
- Oceanía

- ¿Cuál es su nivel de estudios finalizado?

- Estudios superiores (grado universitario, máster o doctorado)
- Estudios de grado superior o bachillerato
- Estudios de grado medio o formación profesional
- Educación Secundaria Obligatoria
- Educación básica
- Otro:

- Indique cual es la situación que mejor se ajusta a su caso. (Se puede marcar más de una opción)
 - ☐ Empleado por cuenta propia o ajena
 - ☐ Desempleado (cobrando algún tipo de subsidio)
 - ☐ Desempleado (sin ayudas de ningún tipo)
 - ☐ Estudiante
 - ☐ Jubilado
 - ☐ Otro: ____

- ¿Su vida laboral/estudiantil se realiza en el mismo distrito en el que reside?
 - ☐ Sí
 - ☐ No

- ¿El ocio que realizas es en el mismo distrito en el que resides?
 - ☐ Siempre
 - ☐ Ocasionalmente
 - ☐ Rara vez
 - ☐ Nunca

DATOS SOBRE LA VIVIENDA: En este apartado se recoge información sobre las diferentes circunstancias en relación con la vivienda. La información es totalmente anónima. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor, responda de manera sincera a todas las preguntas.

- Indique el número de años viviendo en su vivienda actual.
 - ☐ Menos de 6 meses
 - ☐ Entre 6 meses y 1 año.
 - ☐ Entre 1 y 2 años
 - ☐ Entre 2-3 años
 - ☐ Entre 3-5 años
 - ☐ Entre 5-7 años
 - ☐ Entre 7-9 años
 - ☐ Entre 10-15 años
 - ☐ Entre 15-20 años

- Más de 20 años.
- Indique el número de años viviendo en su vivienda anterior.
 - Menos de 6 meses
 - Entre 6 meses y 1 año.
 - Entre 1 y 2 años
 - Entre 2-3 años
 - Entre 3-5 años
 - Entre 5-7 años
 - Entre 7-9 años
 - Entre 10-15 años
 - Entre 15-20 años
 - Más de 20 años.
- ¿Comparte su vivienda actual con otras personas? (Familiares, amigos, desconocidos...)
 - Sí
 - No
- Sí: ¿Con cuántos miembros comparte su vivienda **incluyéndose**?
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6 o más
- ¿Con quién comparte su vivienda? (se puede marcar más de una opción)
 - Familiares
 - Pareja
 - Amigos
 - Conocidos
 - Desconocidos
 - Otros: _____

- Familiares: Marca aquellas características que representen se núcleo familiar con el que convive. (que se pueda más de una opción)
 - Pareja con hijos
 - Pareja con hijos familia numerosa
 - Pareja sin hijos
 - Monoparental
 - Personas dependientes o con discapacidad
 - Personas de la tercera edad
 - No
- Indique cual es la situación que mejor se ajuste a su caso:
 - Estoy pagando una hipoteca
 - Estoy pagando el alquiler de una vivienda completa
 - Estoy pagando el alquiler de una vivienda parcial (habitación + uso de espacios comunes)
 - No pago por mi vivienda
 - Sí, una hipoteca. ¿Cuál es el pago mensual de su hipoteca aproximadamente?
 - Entre 1-250 €/mes
 - Entre 251-500 €/mes
 - Entre 501-750€/mes
 - Entre 751-1.000 €/mes
 - Entre 1.001-1.250 €/mes
 - Entre 1.251-1.500 €/mes
 - Más de 1.500 €/mes
 - Sí, un alquiler. ¿Cuánto es el pago mensual del alquiler?
 - Entre 1-250 €/mes
 - Entre 251-500 €/mes
 - Entre 501-750€/mes
 - Entre 751-1.000 €/mes

- Entre 1.001-1.250 €/mes
 - Entre 1.251-1.500 €/mes
 - Más de 1.500 €/mes
- Sí, una habitación (sin suministros)
 - Entre 1-250 €/mes
 - Entre 251-500 €/mes
 - Entre 501-750€/mes
 - Entre 751-1.000 €/mes
 - Más de 1000€/mes
- ¿El coste de alquiler/hipoteca sobre su vivienda supone más del 30% de los ingresos?
 - Sí
 - No
- ¿El pago de su vivienda le genera estrés?
 - Totalmente en desacuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - Neutral
 - Muy de acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
- ¿Siente que su situación sobre la vivienda es lo suficientemente estable para desarrollar su vida?
 - Sí
 - No
- No. Indique el nivel de estrés que le genera la inestabilidad sobre su vivienda.
 - Nada de estrés
 - Algo de estrés

- Neutral
 - Bastante estrés
 - Mucho estrés
-
- Puede mantener unas condiciones óptimas de temperatura en su vivienda (calentar la vivienda en invierno, enfriarla en verano...)
 - Sí
 - No

 - Su vivienda tiene algún tipo de humedad (goteras, filtraciones, moho...)
 - Sí
 - No

 - Hay algún tipo de desperfecto en su vivienda: (varias opciones)
 - No tengo desperfectos en mi vivienda
 - Suelo irregular
 - Instalación eléctrica inadecuada (enchufes o luces sin corriente, cableado a la vista)
 - Falta de seguridad en puertas y ventanas.
 - Goteras, filtraciones, moho
 - Otros: _____

 - En general, ¿qué tipo de relación tiene con sus vecinos cercanos?
 - Amistad
 - Conocidos
 - Desconocidos
 - Enemistad

 - En general, ¿realiza sus compras y acude a los servicios comerciales de su barrio? (tiendas de alimentos, farmacias, bares, peluquerías...)
 - Siempre
 - Ocasionalmente

- Rara vez
- Nunca

DATOS GESTIÓN DE CONFLICTOS/MEDIACIÓN: En este apartado se recoge información sobre la mediación en la vivienda. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor, responde de manera sincera a todas las preguntas.

- ¿Has acudido alguna vez a un servicio de mediación para gestionar algún problema con la vivienda?
 - Sí
 - No
- Sí: ¿Cómo conoció la mediación?
 - Servicios públicos (Ayuntamientos, OAC, servicios sociales...)
 - Recomendación de un familiar/amigo/conocido
 - Medios de comunicación (televisión, radio)
 - Redes sociales
 - Otros: _____
- ¿Cuántas sesiones de mediación realizó?
 - 1 (sesión informativa)
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 o más
- ¿Cuál era el motivo de la mediación?
 - Económico
 - Estructural (desperfectos en la vivienda)
 - Otro: _____
- ¿Se llegó a un acuerdo entre las partes?
 - Sí, total
 - Sí, parcial
 - No

- ¿Se respetaron los acuerdos alcanzados por ambas partes?
 - Sí, totalmente
 - Sí, parcialmente
 - No

- Especifique el grado de satisfacción con el proceso de mediación.
 - Nada satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Neutral
 - Muy satisfecho
 - Totalmente satisfecho

- ¿Cree que la mediación es una forma efectiva para la resolución de conflictos relacionados con la vivienda?
 - Sí
 - No

- No: ¿Has acudido a algún otro servicio de resolución de conflictos para gestionar algún problema con la vivienda? (Más de una opción)
 - No he acudido a un servicio de resolución de conflictos
 - Sí, asesoramiento sindical
 - Sí, asesoramiento legal
 - Sí, conciliación
 - Sí, juicio
 - Otro: _____

Indique en este apartado cualquier otra información o comentario que considere importante para el estudio y que no se haya preguntado antes.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

9.3. Anexo 3. Entrevistas.

9.3.1. Entrevista 1 a participante 1 (consultora) y 2 (mediadora) CEMCAF.

Speaker 1 0:04

Vale, pues empezamos la grabación, se ha iniciado, perfecto. Bueno, pues comenzamos, empezamos la grabación. ¿Nos podríais explicar en qué consiste vuestro trabajo?

Speaker 2 0:18

Tiro yo, estoy contestando yo.

Speaker 3| CAFBL 0:19

Sí, sí.

Speaker 2 0:21

Pues mira. Nosotras en particular, o sea, yo soy la consultora del CEMCAF.

Speaker 3, es la responsable del CEMCAF, es el centro de mediación de los colegios de administradores de fincas de Cataluña. Vale, y damos servicio a aquellos colegiados administradores de fincas, pues de todo el territorio catalán que nos quieren derivar o un tema a mediación o de conciliación, que son los dos servicios que actualmente tenemos. Tenemos, o sea, tenemos la disposición de los colegiados.

Speaker 40:57

Vale, vale.

Speaker 1 0:59

Perfecto.

La siguiente pregunta estará lanzada a ¿Cómo se explica a las partes el proceso de mediación? ¿Se explica que hay una reunión inicial, cómo funciona?

Speaker 2 1:14

Sí, sí, nosotros seguimos siempre el mecanismo tal cuál es.

Speaker 3| CAFBL 1:14

No, sí, sí.

Speaker 2 1:23

La persona que lleva el tema administrativo del centro recibe la solicitud y una vez recibe vía la solicitud se da traslado al mediador que por rotación le toca. Entonces esta persona es la que tiene que hacer la primera reunión, que equivaldría a lo que es una reunión informativa.

Speaker 1 1:44

Vale

Speaker 2 1:44

En la en la que se explica a las partes, los principios, en qué consiste la mediación. Además, se hace, pues un análisis del conflicto para ver si la mediación es la metodología adecuada para ellos.

Speaker 1 1:59

Vale, perfecto, tengo una consulta, ¿podrías explicar también en qué consiste tu trabajo, ¿cuáles son sus funciones?

Speaker 3| CAFBL 2:06

Sí. En el centro de mediación como profesional soy administradora de fincas y abogada de administrador de la finca vale y en el centro, un poco. A ver, ella es la consultora, la responsable. Un poco de organizar, dentro del Colegio, no el centro de mediación.

Speaker 1 2:17

Vale

Speaker 3| CAFBL 2:33

De la Comisión, o sea, entre la junta hay una comisión a coordinación. Ejecuto, medio, también soy mediadora del centro. También pues deriva al centro, pues cuando por rotación nos derivan.

Speaker 42:44

¿Sí, la coordinación no? Me imagino entre los diferentes órganos.

Speaker 3| CAFBL 3:01

Evidentemente, pero o sea como responsable de centros un poco, pues el coordinar entre los 3 colegios.

Speaker 43:13

Vale

Speaker 3| CAFBL 3:13

Da soporte a xxxx, que es la persona que realmente sabe y lleva al centro.

Speaker 43:16

Perfecto.

Speaker 1 3:21

Vale, perfecto.

Speaker 3| CAFBL 3:24

Según.

Speaker 1 3:25

Y la siguiente pregunta es si la sesión informativa se da a las dos partes de forma conjunta o se da separada. ¿Cómo os comunicáis con ellos?

Speaker 3| CAFBL 3:36

Depende un poco, ¿no? Depende cómo, cómo viene él. Hay veces que bueno, si los dos están. Voluntariamente aceptan la mediación, pues se les quita y se les explica. O sea, la primera sesión siempre es la de explicar qué es la mediación, en qué consiste y sobre todo lo voluntario, pues con todas. Estas actividades no, pero que bueno, en principio sí es, es.

Speaker 2 4:05

Sí.

Speaker 3| CAFBL 4:14

A ver, hay veces que no hay veces que pues, le explicas lo que es la mediación a 1 y la acepta y luego le explicas a lo otro, la acepta o no. Es una poco, depende un poco de cada de cada situación.

Speaker 2 4:30

Sí tenéis que pensar qué es eso. Va, pues cuando hay los primeros contactos telefónicos con las partes, o se hace el tanteo, no, y lo ves, pero tenéis que tener muy en cuenta que, en el ámbito civil, en el ámbito, pues en el que nos encontramos, no de la mediación inmobiliaria normalmente se empieza con las entrevistas con las partes por separado, a diferencia de, pues a lo mejor, pues la mediación en el ámbito familiar que se intenta ser desde un primer momento unirlos, ¿no? Aquí nos ponemos muchas de las veces, empezamos por separado.

Speaker 1 5:12

Vale, vale, perfecto y se tienen registros de las personas que acuden al servicio de mediación.

Speaker 45:13

Vale, de acuerdo. Imagino que sí. ¿No?

Speaker 1 5:21

Vale, perfecto, vale, ahora vamos a pasar a otro bloque que está más relacionado con el contexto de la precariedad residencial.

Sería, si existen procesos de mediación en situaciones de precariedad residencial, ya lo habéis contestado un poco, pero...

Speaker 2 5:37

A ver, aquí tenéis que tener en cuenta, no sé si habéis tenido otras entrevistas, cómo nos afecta la ley de la vivienda que se aprobó porque era así. O sea, la ley deja muy claro que va a ser un órgano administrativo el que realice este tipo de mediación y en Cataluña, o sea, antes de la ley, ya lo venía haciendo y después lo ha hecho.

Speaker 1 6:04

Sí.

Speaker 2 6:05

Yo, por ejemplo, estoy en el grupo de trabajo de la Comunidad de Navarra. Bueno tiene que crear este órgano administrativo que trate estas mediaciones y se han puesto en contacto conmigo, para que les ayude a crearlo. No, es decir, es así, o sea, pensad que actualmente estas mediaciones, yo que sepa, La Agencia de la Vivienda ya lo puede realizar, está realizándolo también y desde El País Vasco, pero las otras comunidades están aún como creándolo. ¿Vale? ¿Es, es desde el punto de del administrador de fincas, ¿no? ¿Qué es lo que pasa? Pues claro, intervienen en estos procesos.

Speaker 1 6:46

Vale

Speaker 46:51

Sí.

Speaker 2 6:55

No, pero no nosotros como CEMCAF vale, sino como ellos, como profesionales de este ámbito cuando tienen en, pues en sus fincas un tema de desahucio. Que es donde se da normalmente estos temas de precariedad, pues claro, necesariamente tienen que acudir a esta que más que mediación es una intermediación que se hace desde la Agencia de la Vivienda.

Speaker 1 7:19

Vale de acuerdo, y ahora que lo has comentado, el servicio se da antes o posteriormente al desahucio.

Speaker 47:24

Vale

Speaker 2 7:31

No puedes desahuciar. O sea, no puedes desahuciar sin que haya, sin que se le haya ofrecido a esta persona, la persona que vas a desahuciar, una vivienda alternativa.

Speaker 1 7:56

Los conflictos suelen estar relacionados con una temática más económica, como alquiler, pagos de hipoteca o más, con la estructura de la vivienda que pueden ser imperfecciones o desperfectos como humedades o este tipo de situaciones.

Speaker 2 8:14

Pues mira, acabamos de presentar la memoria del año pasado, un momento que la abro y te digo exactamente la tipología de conflictos, cómo se reparte en el 2024.

Speaker 1 8:28

¿Vale?

Speaker 48:45

¿Desde cuándo existe el centro, el CEMCAF como órgano?

Speaker 3| CAFBL 8:49

2014 no, 2013 no...

Speaker 48:51

El 2014 se creó administrativamente, empezamos a gestionar casos en el

2015. Speaker 8:59

Vale

Speaker 3| CAFBL 8:59

Sí.

Speaker 1 9:01

10 años ya, bueno.

Speaker 2 9:03

Sí, mira de los casos que hemos tenido en el 2024, 38% se refiere a arrendamientos. Esto pues, estaríamos hablando de lo que son los impagos de las cuotas de acuerdo, básicamente. Esto es, el 38 % de Propiedad Horizontal, es decir, comunidades de propietarios. Aquí estaríamos hablando mucho de muchos de los temas se refieren, por ejemplo, al uso de espacios comunes, vale, pues gente que abre ventanas a un patio, que es de uso común y lo quiere utilizar como uso propio, uso de terrazas, parkings, todo este tipo de conflictología. Vale el 19% es temas de convivencia, aquí estaríamos hablando, pues de ruidos, emisiones, limpieza de escaleras y así. Y el 6% restante son servicios. ¿A qué nos, a qué nos estamos refiriendo? Pues desde a la contratación o no de la reparación de un ascensor. Por ejemplo, pues la instalación de un punto de recarga eléctrico o de la renovación de del contrato de seguro obligatorio con una aseguradora en concreto.

Speaker 1 10:33

Vale, de acuerdo.

Speaker 4 10:34

Vale interesante, está distribución ¿no? El 38% sería en temas de impago, arrendamiento, o sea, que es la parte económica como tal, no que es un poco lo que preguntábamos antes.

Speaker 1 10:55

En la en la parte económica, ¿Normalmente son conflictos entre arrendador arrendatario o más entre banco y propietario?

Speaker 2 11:04

Propietario y arrendataria básicamente. También es verdad que existe esto. Hay un tipo de conflictología que es el tema, no en aquellos en aquellos edificios que tienen viviendas que han revertido en las entidades bancaria. Estas entidades acostumbran a, tienen ahí, no a nivel de servicios, unas deudas importantes.

Speaker 3| CAFBL 11:30

No pagan, no pagan hasta que venden la vivienda, entonces sí te pagan los 4 años o los lo que toca. Pero no van al día por decir algo, entonces esto sí que crea a las comunidades, pues o no se pueden hacer las cosas, no se puede arreglar porque no hay dinero o que el resto hagan desembolso y el banco en cuestión o la financiera o lo que sea que no paga, entonces está ahí, crea un mal vivir por decir algo. También están las ocupaciones de pisos vacíos, también el único que puede desahuciar o ir contra el okupa es el propietario

Speaker 2 12:06

Sí, sí, esto es bien, sí.

Speaker 3| CAFBL 12:23

¿No? Entonces, claro, si el banco no, pues no hace sus acciones, no paga, no hace acciones, pues la convivencia en las comunidades es invivible.

Speaker 4 12:35

Claro, claro, claro.

Speaker 1 12:36

Es muy interesante, esto no lo habíamos tenido en cuenta cuando estaba realizando el guion, no había pensado en que el banco podía generar también este tipo de tensiones, de conflictos ¿no?

Speaker 2 12:48

Sí, esto es bueno, es muy propio del ámbito. Así, inmobiliario y claro, del administrador de fincas al gestionar al gestionar la Comunidad. Es realmente el profesional que se da cuenta de esto ¿no?

Speaker 1 13:03

Vale, en estos casos entre arrendador y arrendatario ¿Suele haber algún tipo de contacto? Es decir, ¿Se conocen o siempre es a través de administradores de fincas?

Speaker 3| CAFBL 13:16

Nosotros, como al ser administradores de fincas, pues claro, lo gestionamos nosotros. ¿A veces se conocen, eh. Porque hay propietarios que quieren conocer a su inquilino, quieren ver quién es, quién va a vivir en el piso. Hay veces que no. Hay veces que dicen, oye, no, yo no quiero tener, pues para no interferir en decisiones.

Pero bueno, depende un poco de la propiedad. Ni todos, sí ni todo no.

Speaker 4| 13:47

Mhm.

Speaker 3| CAFBL 13:51

Bueno, depende de la propiedad y depende del perfil del propietario.

Speaker 4| 13:55

Mhm.

Speaker 1 | 13:57

De acuerdo y se suele, en aquellos casos que hay conflictos de diversos ámbitos, se suele llegar a un acuerdo. ¿En qué casos suele haber más acuerdos?

Speaker 2 | 14:10

Quedan muchos acuerdos, pero sí que es verdad que cuesta muchísimo sentar a las partes y en aquellos conflictos pues que son así, ¿no? de deudas sí que es verdad pues pasa, como en todas las profesiones, aquellos administradores de fincas que son pro mediación lo tienen muy claro, que es que es una oportunidad para, pues para eso, para trabajar.

Un marco de acuerdo o unos pagos tal, pero sí que es verdad que dentro del amplio de la profesión de la administración de fincas hay mucha reticencia a utilizar la vía de la mediación en casos de impagos. Yo creo que esto pasa exactamente lo mismo con la profesión de los abogados, ¿vale?

Speaker 2 | 15:04

Nosotros hicimos una encuesta hace ya unos años para saber cuál era el conocimiento de la mediación como herramienta para los administradores de fincas de Cataluña y también preguntamos en qué casos la utilizarían y qué casos creían que no, y aparte de que era muy bajo el conocimiento de los administradores como profesión, en el único ámbito que pusieron como pega o como que había respuestas diciendo que no era la mediación una metodología útil era precisamente en el tema de las deudas de rentas.

Speaker 1 15:45

Vale, vale, perfecto, pues vamos a pasar ahora a otro bloque que es está más relacionado con las características de las personas que acuden a los servicios de mediación. ¿Entonces normalmente de cuántos miembros están formados los núcleos familiares?

Speaker 16:08

¿O sea, cuando hay situaciones de esto de impago y tal, hay algún prototipo de perfil de unidad familiar o es muy variado?

Speaker 1 16:12

Exacto.

Speaker 2 16:19

Es muy, muy variado, pensad que trabajamos en toda Catalunya y estamos, o sea, de memoria, eh. Hemos tenido casos de este impagos y desahucios en paseo de gracia con un único inquilino.

Speaker 1 16:35

Ajá.

Speaker 2 16:38

En Manresa una vivienda, pues de una familia que se podría considerar vulnerable, pero en la misma Manresa también hemos tenido un caso de alquiler que era un alquiler de naves con negocios que estábamos hablando de 100.000 y medio de euros, o sea. Tenemos pisos turísticos, o sea, hay. Es que es todo en el ámbito inmobiliario. ¿Vale? El perfil es muy diverso.

Speaker 17:09

¿Muy amplio, muy diverso, vale?

Speaker 1 17:11

¿Conocéis la situación laboral?

Speaker 17:17

O sea, claro, claro, pero yo me imagino que afecta el digamos que probablemente el impago se deba a un cambio en el estatus laboral, ¿no? De las personas que tienen el impago o ¿es por otro tipo de casuísticas? O sea, no falta disponibilidad económica para este tipo de situación. Está normalmente vinculada al tema de pérdida del trabajo, pérdida de alguna situación concreta.

Speaker 3| CAFBL 17:49

A veces al faltar un miembro de la familia, pues claro, los ingresos disminuyen y esto también provoca que bueno...

Speaker 18:00

Ajá.

Speaker 3| CAFBL 18:03

Un poco el impago ¿no? Pero hay veces es bueno, no necesariamente, a veces es la pérdida del trabajo, sino pues otros motivos. Es un poco muy diverso.

Speaker 2 18:21

Y es que va mucho con las personas, porque hay gente que pues eso no. Que tiene una pérdida de ingresos y en lugar pues de dejar de pagar, son ellos los que intentan directamente pactar, también nos encontramos con eso.

Speaker 3| CAFBL 18:25

Sí.

Speaker 2 18:40

O sea, que es lo mismo. Sí que hay, se puede dar. Pues en eso, en situaciones de pérdida de trabajo, en situaciones de precariedad, pues ya más social en temas de divorcios .

Pero es así. También se da casos que normalmente la gente que digamos quiere hay una voluntad de como mínimo pagar.

Speaker 3| CAFBL 19:05

Cuando hay voluntad de pago hay, o sea, la gente llegas a un acuerdo, no un poco, pero no sé hasta qué punto. A veces ahora está creando un poco, si no pago no me pasa nada y ahí tenemos el problema, ¿no? que antes sabías que había una consecuencia.

Speaker 19:11

Claro.

Speaker 1 19:11

Vale

Speaker 3| CAFBL 19:23

Hoy se paraliza todo. O sea, no hay desahucios o no se pueden hacer, se deshace, se está creando un poco, pues esa filosofía de no cumplo.

Speaker 19:38

No hay una consecuencia y por tanto, claro, entra como dentro de ...

Speaker 1 19:41

Sí, vale.

Speaker 3| CAFBL 19:43

No puedes externalizar, o sea generalizarlo, pero también pasa en ciertas ocasiones.

Speaker 19:50

Ya también se puede observar esta tendencia ¿no? De que, al no haber una penalización o una consecuencia negativa, pues se alarga el proceso de impago y eso complica todavía aún más ¿no?

Speaker 3| CAFBL 19:53

Sí, sí.

Sí.

Speaker 2 20:03

Bien.

Speaker 3| CAFBL 20:04

No pago, no me pasa nada. ¿O no? El que perderá será la propiedad.

Speaker 2 20:12

Sí.

Speaker 3| CAFBL 20:13

Ocupa un piso y tengo todos los derechos y entonces tienes que bueno, pues intentar convencer y bueno, a veces, puedes llegar a acuerdos económicos ¿no?

Speaker 4 20:28

Claro, es complejo.

Speaker 1 20:29

Vale, un tema que habías tratado que me gustaría preguntarte, xxxx has dicho que cuando falta un miembro de la familia normalmente es por divorcio, que son padres o madres solteras, o fallecimiento de una de las partes. ¿A qué te refieres?

Speaker 20:33

Muy bien.

Speaker 3| CAFBL 20:46

No, pues esto, separaciones, divorcios... Bueno, claro, sobre todo divorcio. En el barrio a ver, a veces un poco, se va uno de los miembros, hay un ingreso menos, no pasa pensión y entonces genera un a falta de pago que hay que valorar porque también entonces bueno se intenta con la propiedad y con el inquilino, pues llegar a acuerdos, pero a veces no son fáciles. Emma es complicado porque a veces donde no hay, no se puede...

Speaker 2 21:26

Sí, sí.

Speaker 21:32

Claro, claro, nosotros en el estudio hay una de las cosas que estamos analizando, tiene que ver con el tema de las familias o las unidades monoparentales que se llama.

Speaker 3| CAFBL 21:44

Sí.

Speaker 21:48

Que también, claro, es el sustento de una sola persona con hijos a cargos.

¿También os habéis encontrado este tipo de situación? ¿Unidades familiares compuestas solo por un padre, una madre y algún hijo, y se haya dado también la situación en esta de impago y tal o se ve menos?

Speaker 3| CAFBL 22:08

Al menos mi caso menos, pero sí también. Pero es un poco la voluntad de pago porque por ejemplo ahora con un tema de una persona que tenía un hijo y él quería pagar, no llegaba a fin de mes, pero bueno, tenía detrás los padres y entonces decía este mes no, pero el mes que viene, pagaré porque mi padre me deja, o sea, las ganas de pagar o la voluntad de pagar. Ayudaba a que bueno, pues la propiedad se mantuviera o sea convencer a la propiedad a decir, oye, mediar, para que este mes no, pero el mes que viene te lo pagará, pues también es una labor, que propiamente es la mediación hacemos ¿no?

Speaker 1 23:05

Vale. Sí. Falta una cuestión, ¿consideráis que hay algún aspecto común entre las personas que acuden a los servicios de mediación?

Speaker 23:23

Sí, era un poco no lo que habíamos comentado, que es muy diverso.

Speaker 3| CAFBL 23:42

Porque no solo es la mediación, no solo es alquiler, claro, tienes comunidades de propietarios que pueden ser de vulnerables. ¿No te refieres a esto? ¿El perfil es muy diverso.

Speaker 1 24:17

Vale, ahora vamos a entrar en un bloque que está más relacionado con vuestra experiencia como mediadoras. ¿Entonces, nos gustaría conocer a través de qué canales se suele acceder a los servicios de mediaciones, un teléfono, un correo? ¿Acuden al centro físicamente?

Speaker 2 24:35

Por lo que respecta al centro, hay muchas consultas por teléfono. Vale, nosotros tenemos nuestra página web propia. Tenemos básicamente las consultas por teléfono y entonces trabajamos mucho, o sea, lo que es la solicitud y todo ya se hace por correo electrónico. Ese es el punto de entrada nuestro.

Speaker 1 25:02

¿Vale, y pensáis que la mediación es una herramienta efectiva en estos casos?

Speaker 2 25:10

A ver, nosotros estamos convencidas y la experiencia nos dice que sí. Otra cosa es que, tal como os hemos dicho, o sea, quién debería derivar que es así. Hay mucha reticencia y mucho convencimiento de que en su día a día el administrador ya media.

Speaker 25:40

Vale, vale, eso es interesante, ¿no? ¿O sea, ya de alguna manera ya está incorporada, ¿no? La tarea de la mediación dentro de la labor del administrador de fincas.

Speaker 3| CAFBL 25:52

Pero a veces es contradictorio ¿no? Porque mejor, una tercera parte ajena a la comunidad puede ver en otro prisma. El administrador como tal, que estás un poco en medio, y al final siempre acabas un poco salpicado.

Speaker 2 26:14

Sí.

Speaker 3| CAFBL 26:14

Si te ha apoyado, no tienes que apoyar a otros y es un poco complejo, más vale derivar a mediación, pero la gente no. Bueno, cada vez lo entiende más, pero cuesta.

Speaker 2 26:23

Sí, llevamos ahí muchos años haciendo, explicando el qué es y para qué sirve, y cada vez hay más, pero sí que es verdad que hay una reticencia al acuerdo y también es eso.

Speaker 3| CAFBL 26:30

¿La labor?

Speaker 2 26:39

Cuesta mucho entender la ventaja que les ofrece el hecho de derivar a mediación, no el hecho de que tú, como administrador de fincas, eres parte porque representas a la Comunidad, o sea y necesitas una tercera parte que sea imparcial. Y estos son los mediadores del CEMCAF, que es así que tienen la doble condición de administrador, pero además están formados en resolución de conflictos.

Speaker 27:03

Normalmente cuando deriváis a alguno de vosotros quiere decir que no sois en ese momento, no tenéis el rol de administrador de aquella finca, sino que actuáis como mediador.

Speaker 2 27:18

Es incompatible. Nuestro reglamento dice exactamente que existe un conflicto de interés, no puedes actuar como mediador en una administración de fincas que es tuya. Bueno, que estás gestionando en ese momento.

Speaker 27:28

Exacto, vale, vale, vale.

Speaker 3| CAFBL 27:30

Sí, pero está administrada.

Speaker 1 27:34

Cuando se realizan las mediaciones. ¿Se dan en buenas condiciones de tiempo, espacio donde se realizan?

Speaker 2 27:43

A ver lo que hemos hecho es habilitar un espacio en cada una de las 3 sedes de los 3 colegios de Cataluña. En los 3 colegios hay un espacio físico que los mediadores pueden utilizar para hacer las mediaciones. Sí que es verdad que, claro, el territorio entonces, ya durante el COVID actualizamos nuestro reglamento e incorporamos lo que era la mediación por vía telemática y la podemos hacer. Y entonces, por ejemplo, trabajamos muchas mediaciones por vía telemática, precisamente por el hecho de que trabajamos en toda Cataluña, ¿no?.

Speaker 2 28:40

Entonces, claro, no irán a hacer la mediación al colegio físicamente.

Speaker 28:45

Claro, y ¿Cuántas sesiones, o sea, en cuanto tiempo, número de sesiones se dedican al proceso de mediación?

Speaker 2 28:57

Este la tipología es muy muy distinta, pero digamos que la media está entre 3 y 5 sesiones.

Speaker 29:06

Vale, ¿Pensáis que es suficiente? O en algunos casos se hubiera requerido mucho más. O no sé, un poco es para ver un poco la dimensión.

Speaker 2 29:19

Para nosotros, bueno, no sé, ¿Tú qué piensas? Lo más difícil siempre es que vengan, o sea, poder trabajar. La primera sesión conjunta, esa es la más difícil, pero una vez se empieza a trabajar normalmente. Hay un alto porcentaje de que se pueda desencallar la situación, a lo mejor no se llega a acuerdos totales, pero se puede llegar a acuerdos parciales, que ya es mucho. O a veces en mediación, lo que se hace es pues las dos partes no se estaban comunicando directamente y a partir de estas sesiones de

mediación vuelven a comunicarse directamente y se les desencalla el problema que tenían.

Speaker 30:08

Vale, vale.

Speaker 3| CAFBL 30:08

Este es el gran cuando hay voluntad de sentarse, hay voluntad de llegar a un acuerdo Es un poco el inicio del sí. El problema es este. El problema es que se sienten a hablar.

Speaker 2 30:18

Sí.

Speaker 3| CAFBL 30:23

Es ahí donde a veces nos cuesta más trabajo, luego ya es un poco... Se desmonta el problema de a veces.

Speaker 30:33

Sí, sí.

Speaker 2 30:34

Sí, sí. El escollo principal es el conseguir que se sienten.

Speaker 30:44

Primer paso ¿no?

Speaker 1 30:44

Vale, el primer paso es lo más necesario.

Speaker 2 30:45

Sí.

Speaker 3| CAFBL 30:46

Convencerlos.

Speaker 1 30:48

De acuerdo. ¿Sí que también nos gustaría saber más o menos el grado de profesionalización que tienen los mediadores, si son personas que han hecho un máster, si se hacen cursos formativos dentro del CEMCAF? ¿Cómo funciona?

Speaker 2 31:02

Nuestros mediadores tienen la doble condición de ser administrador u oficial habilitado, y el segundo es que tienen que haber hecho un curso en resolución de conflictos que esté homologado por el centro de mediación de Cataluña.

Speaker 1 31:18

Vale, de acuerdo.

Speaker 2 31:19

Vale, tiene que estar homologado por la Generalitat y tal. Bueno tienen ahora mismo por número, o sea, puede desde curso de experto a máster ¿no? Por ejemplo, en la Universidad de Barcelona es un máster, pero solo tiene que estar homologado. Nuestros mediadores, todos han hecho formación homologada por el centro de mediación de Cataluña, es decir, cumplen los requisitos de la ley de mediación del año 2009.

Speaker 1 31:52

Vale perfecto, pues con esto acabaríamos, pero sí que nos gustaría saber si consideraréis que hay algún punto que nos hayamos olvidado y que creéis que podría ser interesante.

Speaker 2 32:06

No. Yo lo único es que es esto que si realmente lo que queréis ver es el tema de la precariedad, de cómo el hecho de que la ley de vivienda quitó la competencia de estos temas a los centros de mediación privados, como pueden ser el nuestro o a los de mediación ciudadana y lo centro la competencia en la administración pública.

Speaker 32:41

Vale, vale, pues si nos pudieras facilitar, te agradeceríamos muchísimo. Si nos pudieras facilitar algún contacto allí que estamos en ese proceso de tocar a puerta frías, más difícil que tocar con algún contacto previo facilita bastante el acceso y bueno comentaros que en principio bueno el TFM pues para junio julio, máximo septiembre, estaría finalizado

Speaker 3| CAFBL 33:26

Tanto, por supuesto siempre.

Speaker 33:31

Vale, genial, muy bien, pues.

Speaker 1 33:33

Perfecto. Vale perfecto. Muchísimas gracias por todo.

Speaker 34:27

Muchísimas gracias, vale, estamos a vuestra disposición para lo que necesitéis. Vale, venga, encantada, hasta luego.

Speaker 2 34:33

Gracias.

Speaker 3| CAFBL 34:33

Igualmente, gracias.

Speaker 1 34:36

Adiós.

9.3.2 Entrevista 2 a participante 3 (militante) Sindicat de Llogateres.

Speaker 1: Primeramente, me gustaría saber en qué consiste tú trabajo, en relación a la precarización de la vivienda.

Speaker 2: Sí, yo estoy implicado en el Sindicat de Llogateres desde hace un año y mi rol dentro del sindicato es coordinar acción sindical junto con dos personas más en Acció Sindical Barcelona. Nuestra función consiste en velar para que haya un buen funcionamiento en la asamblea de los viernes y también para pensar en la estrategia de los conflictos. Ahora lo estamos dividiendo entre conflictos por propiedad, en el bloque, y conflictos más individuales que vamos siguiendo desde acción sindical.

Speaker 1: Vale, perfecto. ¿Cómo conocen las personas el sindicato? ¿Cómo llegan a la asamblea?

Speaker 2: Vale, bueno. Normalmente la gente llega al sindicato porque han visto por redes sociales o la tele el trabajo que hacemos en el sindicato o porque una amistad o familiar les ha recomendado el sindicato. Entonces, una vez vienen les explicamos mejor en que consiste el sindicato porque mucha gente viene pensando que se trata de una asesoría donde tenemos unas abogadas que les solucionaremos el conflicto y como un trabajo importante es explicar que no somos una asesoría jurídica, sino que trabajamos a través del soporte mutuo y la inteligencia colectiva de la asamblea y que el conflicto lo liderará la persona que tiene el conflicto y que todas las personas del sindicato lo acompañará.

Speaker 1: Vale, sigue funciones de acompañamiento. En aquellas situaciones cuando la persona tiene algún conflicto con la vivienda, ¿Cómo actuáis?

Speaker 2: Una cosa muy buena del Sindicat de Llogateres es que gracias a toda la estructura que tenemos el equipo legal, la mayoría de casos se solucionan, bueno los ganamos, antes de que llegue a ser un desahucio. Los sindicatos de barrio si sufren más de que ya tienen desahucios para la semana que viene. A nosotros nos llegan pocos casos de estos y cuando nos llegan pues nosotros damos todo nuestro soporte por redes sociales y toda la gente que puede va y pone el cuerpo. Pero si que preferimos trabajar en casos donde se prevé previamente el desahucio, parándolo antes llegando a un acuerdo con la propiedad.

Speaker 1: Vale. ¿Cómo hacéis para llegar al acuerdo?

Speaker 2: Ese es el trabajo principal de acción sindical, que bueno a lo largo de los años hemos ido estableciendo diferentes mecanismos que nos funcionan en la gran mayoría de los conflictos, como son principalmente, quedarse en casa cuando a la gente se le acaba el contrato y no tiene una opción cuando el propietario le quiere subir el alquiler o no le quiere renovar. Siempre decimos que nos quedamos en casa porque aquí es cuando ganamos gran parte de la fuerza en la negociación. Después se trata de ir escalando el conflicto poco a poco, pidiendo una reunión con la propiedad. Si nos dicen que no, entonces hacemos una llamada, que dicen que no, entonces hacemos una acción en la inmobiliaria, si vamos haciendo una demostración de fuerza hasta que la propiedad se sienta a negociar entonces llegamos a un acuerdo.

Speaker 1: Vale, de acuerdo. ¿Se tiene registros de las personas que solicitan o acuden a la asamblea?

Speaker 2: Sí, nosotros tenemos una base de datos que vamos alimentando en cada asamblea porque el funcionamiento en las asambleas es que la persona afectada dice su dirección, la propiedad, nombre etcétera, etcétera. Siguiendo todas las leyes de protección de datos y eso nos permite tener un mapa muy grande de las diferentes propiedades, de las conexiones entre conflictos. No utilizamos para fines personales, sino que lo usamos para activar una lucha si vemos que diferentes personas individuales que tienen el mismo propietario, bueno eso.

Speaker 1: Vale, perfecto. Ahora pasaremos a una serie de preguntas que están relacionadas con el contexto. ¿Consideras que existen procesos de mediación en situaciones de precarización residencial?

Speaker 2: Sí, evidentemente existen servicios sociales, Habitatge... En resumen, nosotros no confiamos mucho en las administraciones porque bueno, sabemos como está la mesa de emergencia que bueno se le tendría que cambiar el nombre porque muy de emergencias no es. Porque hay listas de espera de años y bueno, como la solución que presenta normalmente, servicios sociales o la administración es un parche muy temporal de una pensión, una habitación y hasta que te dan un piso de protección oficial tienes que pasar una buena odisea entonces normalmente intentamos no decir ve a servicios sociales sino que cogemos nosotros el caso e intentamos conseguir cosas mejores como por

ejemplo que renueven el contrato por más años al mismo precio o incluso bajándolo mediante la acción sindical.

Speaker 1: ¿Consideráis que la forma en la que lo hacéis se podría parecer a la mediación?

Speaker 2: Bueno, lo que nos diferencia con la administración es que nosotros no dependemos de subvenciones públicas ni de partidos políticos ni nada de esto, sino que nos autofinanciamos con las cuotas de afiliación y esto nos da una ventaja en el momento de negociar con los rentistas porque la administración muchas veces está atada de manos y pies al negociar con un propietario siempre. Nunca irán en contra, siempre rascarán lo que puedan, pero no podrán imponer su voluntad, nosotros si podemos porque tenemos esta independencia. Hacemos la mediación similar, pero considero que conseguimos mejores resultados para las personas.

Speaker 1: Perfecto. ¿Los conflictos suelen estar relacionados más con temáticas económicas de alquiler propietarios o más con un ámbito estructural como pueden ser goteras?

Speaker 2: A ver analizando la totalidad de los casos, yo pienso que tenemos más casos que se centran en lo económico, pero al final todo está ligado. Cuando hay unas reformas lo que pesa a la propiedad o a la persona es tener que pagar estas reformas y realmente bueno sean de un caso o del otro siempre hay como esta desigualdad ya que la propiedad tiene la sartén por el mango porque tienen todas las leyes a favor, todas las reglas del juego a favor y tiene la propiedad de la vivienda y nosotras lo único que tenemos es poder organizarnos porque son muchas más y hacer fuerza con esto. Si lo vas a valorar diría que la no renovación, porque quieren subir el precio y ven que es ilegal entonces pues intentan hacer trampas haciendo alquileres de temporada o alquileres de habitaciones son los casos mayoritarios.

Speaker 1: Vale. ¿Normalmente son con los propietarios o con los bancos?

Speaker 2: La gran mayoría son grandes tenedores que eso no significa que sean bancos. Hay casi un 6% de la población española que es gran tenedor que si miras el porcentaje de la población no es tanto, pero estas pocas personas, esta minoría, acumula un gran porcentaje de lo que es la vivienda total en España. Por lo tanto, afecta a mucha gente, no necesariamente es un banco, pero puede ser que sea un fondo buitre que depende de un banco o que tiene conexiones con un banco como sería el caso de Divarian o Cerberus.

Pero sí que la realidad es que normalmente los propietarios que llegan a la asamblea tienen nombres y apellidos.

Speaker 1: Vale, vale, perfecto. ¿Suele haber un contacto entre alquilado y propietario? ¿Se conocen entre ellos?

Speaker 2: No siempre, no siempre. En el caso de pequeños propietarios que no son mayoría, pero en el caso de pequeños propietarios normalmente lo que nos explican la gente alquilada es que tienen una buena relación y una historia muy frecuente es que el pequeño propietario que había antes se ha tenido que vender el piso y lo ha comprado un fondo buitre y ahora no conoce la propiedad. Hablamos con la administración y la gran mayoría de casos siempre hay la administración, las inmobiliarias por medio.

Speaker 1: Vale, de acuerdo. Normalmente, ¿Se suele llegar a un acuerdo efectivo?

Speaker 2: Sí, las estadísticas del sindicato son muy favorables a ganar los conflictos. Evidentemente, hay otros casos que se enquistan más, que se alargan en el tiempo y personas que llevan muchos años fuera de contrato o gestionando su demanda, pero son casos específicos los cuales luego tienen mucho renombre como Casa Orsola, pero no son la gran mayoría. Por suerte, se llega a un acuerdo antes que no quiere decir que se solucione el problema estructural. Aunque la victoria sea un contrato de 5 años después de este tiempo es muy probable que la personas vuelva a la asamblea.

Speaker 1: Vale, ahora pasaremos a una serie de preguntas relacionadas con las características sociodemográficas de las personas que van a la asamblea. Normalmente, los núcleos familiares, ¿se sabe por cuántos miembros está formado?

Speaker 2: Sí, hay un poco de todo. De gente que llega a la asamblea tenemos varias familias que tienen menores y normalmente son migrantes. Entonces, todavía sufren más el conflicto porque hay factores como el racismo, el clasismo que también le suman una carga en sí de la vivienda. Después tenemos casos cada vez más frecuentes de personas que yo qué sé, hombres de 50 o 60 años que se encuentran en paro y de golpe no pueden pagar el piso que tenían y se tienen que buscar habitaciones, también hay personas de la tercera edad, gente joven que normalmente el problema es más relacionado con la fianza o cláusulas abusivas de alquileres o acoso inmobiliario incluso, pero no es tanto... La gente joven acostumbra a tener más flexibilidad de irse a otro sitio o apoyo familiar.

Speaker 1: Vale, una población muy variada. ¿Hay presencia de familias monoparentales?

Speaker 2: Sí, sí.

Speaker 1: Vale, de acuerdo. ¿Se sabe si las familias o los núcleos de convivencia tienen relación con el barrio? ¿Hay una red social?

Speaker 2: Sí, eso es interesante porque, aunque haya una historia donde esto era fuerte, le tejido del barrio era fuerte los sindicatos de los barrios y de Llogateres también fomentan que haya esta red de conocer a las vecinas, te tienes que organizar con el bloque de vecinas para ganar tu conflicto. Como vamos en este camino, pero es cierto que por desgracia gracias al turismo o por culpa del turismo y la gentrificación esto está atomizando más y como la gente está siendo expulsada de Barcelona y sus vecinos pasan a ser expats o turistas que vienen temporalmente cuesta más enraizar en el barrio. Lo que decía que a parte de la dificultad que tenemos con el turismo y la gentrificación para hacer tejido asociativo en el barrio también está el tema de que cuando la gente la desahucian o se tiene que reubicar por decirlo suavemente, pasan a estar en una pensión que está en la otra punta de la ciudad y es un desastre porque tienen que llevar a los hijos a otra escuela, el trabajo lo tienen en otro sitio, se convierte en una odisea difícil en la que, bueno, también estamos hablando que el sector más afectado por esta crisis de la vivienda es la clase trabajadora que no dispone de tanto tiempo como las clases altas como para hacer vida en el barrio, de ocio o actividades extraescolares.

Speaker 1: Una pregunta que también está relacionada es ¿Cómo es la situación laboral de las personas que normalmente acuden al sindicato?

Speaker 2: Sí, por mucho que se pueda pensar desde las clases acomodadas que las personas afectadas por el problema de la vivienda son personas que no trabajan o se encuentran en paro o en situación precaria, la gran mayoría de personas que vienen a Llogateres son personas que tienen trabajo, un sueldo precario, pero tienen un sueldo pero aun así no pueden asumir los alquileres que están disparados, entonces no es gente que no trabaje, es gente que trabaja y mucho pero con sueldos muy precarios y un alquiler desorbitado. También es verdad que no, que hay gente que tiene alguna discapacidad o porque está en paro todavía les es más difícil, pero la gran mayoría tienen trabajo.

Speaker 1: De acuerdo, perfecto. ¿Consideras que hay algún aspecto entre las personas que acuden al sindicato?

Speaker 2: Sí, pienso que ésta pregunta es un poco trampa, porque no es tanto lo que tienen en común las personas afectadas, bueno lo que tienen en común es que son clase trabajadora, sino que lo que tienen en común con los rentistas que son los causantes de este problema. A nivel abstracto sería el capitalismo. Lo que tienen en común es esta lucha y es este objetivo de liberarse del sistema opresivo de la vivienda. Sí, la clase trabajadora es una clase muy heterogénea, lo que tienen en común es que no tienen los medios de producción, pero son mucho más diferentes de lo que son los rentistas entre sí. Los rentistas están muy unidos, muy sincronizados, tienen mucho poder y tienen muy claro su objetivo, explotar a la clase trabajadora sin tener que esforzarse, sin tener que trabajar.

Speaker 1: Perfecto. Ahora pasaremos al último bloque, son preguntas relacionadas con el hacer mediador. ¿Crees que aquellos lugares donde se intenta dar el acuerdo, las mediaciones o la gestión de conflictos son adecuados en relación al espacio o al tiempo?

Speaker 2: Bien, es una buena pregunta porque normalmente es la gente del sindicato y las personas afectadas las que se tienen que adaptar a las condiciones de negociación de la propiedad que mayormente se dan o tienen lugar en las inmobiliarias. Entonces es como que juegas en terreno enemigo constantemente, te tienes que adaptar a sus horarios, los tienes que perseguir para llamarlos, conseguir una reunión y una vez que estas allí tienes toda la dificultad de la inmobiliaria. Pero bueno, nosotros no nos achantamos con eso, alguna negociación me consta que si se ha hecho en el local del sindicato y la gran mayoría se juegan en la inmobiliaria.

Speaker 1: De acuerdo. ¿Crees que es necesario algún tipo de herramienta o recurso para llegar a una resolución efectiva?

Speaker 2: Esas herramientas son las que hemos ido aprendiendo. La primera es nos quedamos en casa, la segunda sería estamos intentando explorar la huelga de alquiler. Es una herramienta más, no es una finalidad, no es un objetivo en sí, hacer la vaga, pero si en casos muy claros como en los casos de La Caixa, que se han cobrado honorarios ilegales o lo que sea, que se puede jugar con esa ventaja que tienes que tu podrías denunciar la propiedad por esos abusos inmobiliarios y entonces, ellas no te denuncian por hacer la huelga. Es una forma más de jugar una carta porque la negociación acabe con que cedan y devuelvan el dinero de los honorarios y normalmente intentamos ajustar la renovación de los alquileres en esa negociación.

Speaker 1: ¿Qué grado de profesionalización? ¿Tenéis conocimientos de gestión del conflicto, de mediación?

Speaker 2: Yo te diría que, sobre todo es experiencia. Intentamos que esto no se profesionalice. La realidad es que la gente siente que cuando lleva haciendo un rol como de coordinación en acción sindical, bueno nosotros tenemos el límite de hacerlo solo durante un año, aunque hay casos que se alarga ese tiempo entonces intentamos que no se convierta en una inercia, que no nos convirtamos en unos servicios sociales 2.0. porque la gracia sindical es justamente la espontaneidad y la acción sindical. Entonces no, diría que no nos encaminamos hacia esa profesionalización. Aunque tenemos gente que lleva 7 años que existe el sindicato que tienen mucha experiencia además tenemos el equipo legal que es toda abogadas que a parte de la experiencia del sindicato tienen los conocimientos de derecho. Entonces, bueno, eso normalmente nos da mucha ventaja en el momento de negociar con la gente de la inmobiliaria que normalmente no son abogados y se piensan que nosotros lo somos cuando no lo somos. Bueno, desde fuera puede parecer que sí somos profesionales.

Speaker 1: Perfecto. ¿Querrías comentar algún aspecto que consideras importante o relevante respecto a la investigación?

Speaker 2: Bien, yo respecto a la salud y el estudio, pienso que es acertado hacerlo porque básicamente sin un techo es muy difícil que haya salud, eso es evidéntísimo. Toda la gente que vive en la calle, todos los problemas de salud que tienen. Por lo tanto, está muy relacionado, de la misma forma que está relacionado con la educación, también lo vemos con las docentes que están intentando sensibilizar con el tema de los desahucios. Cada vez se encuentran que más alumnos deben afrontar esta situación tan horrible, entonces bueno, toda la esfera reproductiva está relacionada con esto. La vivienda es una necesidad básica que ahora mismo está privatizada como una cosa más del mercado que no debería ser así. Debería ser un bien público como es la educación o se intenta que sea la educación o la sanidad. Van muy de la mano y pienso que es muy acertado.

Speaker 1: Perfecto, muchas gracias por todo.

Speaker 2: A vosotros.

9.3.3 Entrevista 3 a participante 4 (mediador) sector privado.

Speaker 1: Hola

Speaker 2: Hola, ¿qué tal? ¿Cómo estás?

Speaker 1: Buenas, todo bien. Empezamos con la primera pregunta. ¿Cuál es tu trabajo?

Speaker 2: Yo trabajé 11 meses como mediadora y me despidieron, porque no había fondos para el proyecto. Los fondos como cualquier proyecto de... te explico yo trabajaba para una empresa de Madrid, que era una empresa que lo que hacía era un fondo de inversión. Ese fondo de inversión trabajabas con personas físicas y también con personas jurídicas, entonces bancos, entidad, empresas, agencia de ventas de piso. Entonces trabajaba un poco con todo, era un fondo de inversión. Tú podías invertir comprándote un piso. Entonces, qué pasa que muchísimos pisos que el fondo de inversión o que la gente había invertido su dinero comprándolo para el día de mañana poner los hijos a vivir ahí o hacer las casas de vacaciones, lo que sea acababan ocupados. Entonces, claro, ahí entraba esta empresa de Madrid, esa propuesta de proyecto de mediación. Porque o iba fuera ocupa, literalmente que yo creo que ya sabes cómo trabajan. Dicen que hacen mediación, pero eso no es mediación entonces como era una empresa, que tenía, aunque fuera un fondo de inversión tenía un presupuesto social, o sea, no quería echar a la calle la gente. Ya igualmente intentar por la vía de la mediación, pero muchísimas veces pues no, no se podía, entonces claro era un proyecto que pues ha sido inviable sobre todo en la situación de Barcelona. Nuestro equipo estaba formado por muy pocas personas no todos estaban titulados en mediación y ejercían como mediadores. Nos ocupamos por zonas, siempre nosotros estábamos en la segunda zona contratada por o dueños de estos pisos que eran personas físicas o bancos o empresas, entidad, por ejemplo, inmobiliarias. Entonces claro, en este caso yo trabajaba toda la zona de Hospitalet de Llobregat, Raval y Barcelona centro. Mientras había otros compañeros que estaban por Badalona, otros que estaban por la Mina también. Ahí estaba muy fuerte la situación, después había gente más por el Maresme, íbamos 5.

Speaker 1: ¿Cinco en total?

Speaker 2: Sí, para toda Cataluña.

Speaker 1: Vale, de acuerdo. ¿Cuándo vosotros teníais que presentarle a las partes la mediación como lo hacíais? ¿Cómo conocían las partes el proceso de mediación?

Speaker 2: Era muy, o sea, nosotros conocíamos a los propietarios del piso con entrevistas. Con ellos nos hablábamos muchísimos, o sea, por WhatsApp, por entrevista muchas veces lo conocíamos en persona, o por correos. Había una comunicación constante sobre todo si eran personas físicas. Si eran banco, pues hablabas con la persona que se encargaba de esa parte o por ejemplo si eran algo inmobiliarias, el gerente de la inmobiliaria. Entonces hablábamos muy a menudo con ellos y siempre nos ponía en contacto la empresa. Nosotros nos presentábamos por correo, una videollamada, era un trabajo a distancia nosotros no teníamos una oficina. Entonces trabajábamos con nuestra cartera de casos y diariamente nosotros trabajamos telemáticamente y después íbamos con el coche a visitar cada vivienda.

Speaker 1: ¿Cómo era la presentación?

Speaker 2: Pues le tocabas al timbre, te presentabas, venías con un papel que decías quién eras, quién te mandaba, un orden firmado por el juez, que autorizaba la mediación y muchas veces te abrían la puerta. Te decían, mira pasa, te ofrezco un café. Podías hablar todo y allí estaba tu juego de entrar en confianza con ellos, de intentar cogerle un poco de eso, de confianza, de empatía para poder sentaros a hablar con ellos y coordinar una mediación. Porque si no muchas veces ni te abrían la puerta. Y tenía solo que dejar cartas o te salían amenazando, literalmente. Depende un poco de quien te encontrabas, si encontrabas familias te abrían tranquilamente la puerta. Te contaban su vida, su historia. Entonces tú te sentabas y te ponías ahí, entonces ahí era el momento de, pues empezar a hablar con ellos, entender su parte tener la otra parte que ya tú conocías y decir mira, sentémonos un día juntos. Teníamos algunos despachos, alquilábamos algunos despachos como salas de reuniones en Barcelona que hay despachos de coworking y allí montabas la verdadera mediación.

Speaker 1: Claro, entonces esta primera sesión de explicar cuáles son los principios de la mediación y demás, ¿La hacíais conjuntamente o la hacéis separado?

Speaker 2: No, separado. Si al final llegabas a tener un realmente un proceso de mediación, porque te explico, nosotros a nivel ... no era una mediación como la teoría de lo que se estudian los libros, o sea la mediación que nosotros llevábamos a cabo era muy pocas veces conjunta con las dos partes al mismo tiempo sentados en una mesa. En donde ahí te ponías con el contrato explicándole mira los principios de la mediación son estos, cualquier persona puede interrumpir, puede levantarse, por favor, no interrumpir el otro cuando habla, levantar la mano siempre...Le explicabas la norma general, firmabas el contrato o sea de mi carrera, he trabajado, te soy sincera con 100 o 150 casos en 11 meses, de que me he sentado ha habido menos de 10 con las dos partes conjunta. La mayoría de las veces era mediabas un poco con una parte, mediabas un poco con la otra. Era un poco pelota pelota o sea, un ping pong. Tú estabas en el medio intentando ser la paloma que le pasaba el mensaje. Mira la otra parte está dispuesta a ofrecerte por 500€ alquiler de seis meses para que después le dejes el piso. Tú te dicen algo, pues lo trasladaba a la otra parte, eso es.

Speaker1: Vale, como un mensajero.

Speaker 2: Exacto, no era no era una mediación teórica de sentamos, nos hacemos en la subida al balcón. Toda esa técnica, yo creo que la he podido utilizar menos de 10 veces. La mayoría de las veces, tú si te abrían la puerta, o sea, yo te cuento en 100 o 150 casos, de que me han abierto la puerta y se han sentado a mediar conmigo a hablar conmigo, a contarme su historia. Mira ahí al final donde podías entrar porque si no había esto, pues muy poca cosa. Habrán sido menos de 50 y menos aún he podido montar una mediación concreta.

Speaker 1: Vale, perfecto. Es muy interesante esto que me cuentas, la verdad. Luego te seguiré preguntando sobre este tema, me gustaría saber si ¿en el sitio donde estabas se hacía alguna especie de registro o de análisis cualitativo o cuantitativo de las mediaciones que hacíais o no?

Speaker 2: Teníamos como un software interno, un CDM y ahí lo que se iba guardando era todas las intervenciones que hacía. Obviamente no con la ... se quedaban registradas las intervenciones con los usuarios que ocupaban el piso. No se quedaban registradas las intervenciones con la propiedad. Esas se quedaban registrada, pues en correos etcétera. Todo esto ahí era mucho más formal, o sea, muchas reuniones iban grabadas. Había abogados, o sea, había todo un estudio de legal. Tampoco servía como quedar registrado

eso, pero todas las intervenciones todas las veces que yo iba a hablar con esa persona, tanto que me abría la puerta como que no me hubiera abierto la puerta, como si me hubiera yo qué sé amenazado. Yo tenía que registrarlo porque todo eso informe después se redactaba y se pasaba al juez. Si, por ejemplo, intentamos la mediación con el piso tal ocupado. Son dos meses que yo voy cada semana y me insultan y ni me abren la puerta y me tiran porque ha pasado de todo, eh. Me han tirado pipí por la ventana, o sea, ha pasado de todo y te tiran lo que sea, eso se queda va al juez y el juez pues mirará. Si tenían una vía para resolver su situación, no han querido pues desafortunadamente se pasa al desahucio.

Speaker 1: ¿Estas mediaciones se hacían siempre antes del aviso de desahucio o cuando ya estaba en la mesa?

Speaker 2: Los dos, los dos. Si estaba el aviso de desahucio y si empezaba la mediación se paraba el desahucio, pero se paraba por algunos meses. Si no había llegado el aviso de desahucio, se podía hacer la mediación, pero en el momento en que llegaba al aviso de desahucio, ahí la propiedad podría decidir si seguir con la mediación si se había empezado o seguir con la mediación, empezar con la mediación o decir, no. Yo sigo la vía judicial que haga su recorrido y que, pues sí que hay que hacer el desahucio, se haga el desahucio. Ahí había tres fases. Una mediación puede entrar, antes que llegue un aviso. Y siempre como te decía por mensaje, siempre es la propiedad que te pida esto, ¿vale? Muchas veces la propiedad se adelanta, te pide esto adelantándolo del aviso de desahucio porque quiere certificar que estas personas no son colaborativas, pues que ese aviso llegue en el menor tiempo posible.

Speaker 1: Vale. Siempre eran propietarios, como me has dicho que era un fondo de inversión, entonces ¿los propietarios en algún momento tenían contacto con las personas que vivían en los pisos alquilados?

Speaker 2: Sí, pero no eran contactos. Si eran entidad, si eran bancos, si eran personas jurídicas, no, no tenían ningún contacto. Porque ahí no es una persona, o sea, tenían contacto entre abogados. Si tenía, si disponían de abogados, porque no siempre disponían de abogados, pero la las personas si eran con personas físicas sí tenían contacto en el sentido, que, pues hemos tocado a su puerta, hemos visto que está ocupado, le hemos invitado a salir, me han dicho que no, y pues se han ido gritando y lo que sea esto era el máximo del contacto que se podía que se podía esperar realmente si eran personas físicas

y si eran personas jurídicas no había. Realmente eran abogado y abogado, pero nunca se hablaba el gerente del banco.

Speaker 1: En proporción, ¿Eran más personas jurídicas, empresas, entidades o personas físicas que decidían invertir en vivienda, cómo funcionaba más o menos?

Speaker 2: Eran más personas jurídicas, eran más grandes entidades. Eran más personas jurídicas, obviamente, tu cuenta que al final en Barcelona es uno de los lugares donde pues las personas deciden, las entidades deciden invertir más en la vivienda. Desde ahí se llega también a la precariedad de la vivienda, entonces claro, en este caso realmente hay muchísimas o sea desde las carteras enteras enormes de banco La Caixa, BBVA que han invertido su tiempo se han comprado enteros barrios.

Speaker 1: ¿Cuándo se lograba sentar a las dos personas para mediación se llegaba a un acuerdo?

Speaker 2: Sí, la mayoría de las veces, sí. O sea, en el momento en que te sentabas en una mesa, yo creo que salía bien porque cuando llegabas a realmente, a sentarte con las personas querían realmente llegar a un punto por bien o por mal habían llegado, que ya no podían más, o sea, yo me acuerdo de una familia que las dos partes tenían sus razones. O sea, la familia que tenía el piso, estaba obligada, no tenía más dinero para pagarse el alquiler del piso que habían comprado, de que habían tenido que mudarse ahí para trabajar porque estaba cerca del trabajo y la persona que ocupaban el piso, el hijo se había enfermado, la mujer no estaba bien de la cabeza, tenía bueno... trastorno y tal, no podía trabajar. Entonces ahí había las dos partes que por necesidad querían mediar. No era solo una cuestión de dinero, o sea una necesitaba el piso y la otra necesitaba sí o sí, el dinero de este piso, o sea, no lo podía darlo a gratis, porque decía si no, no me da para pagar mi otro piso, porque la otra familia que tenía la propiedad decía, yo soy la mujer que tenía la propiedad de ese piso decía, yo estoy en paro, es que no me da para pagar mi piso que estoy alquilando y los gastos y etcétera. La mayoría de las veces que yo me he sentado para hacer esto Ha sido con personas físicas y personas que ocupaban, familias. ¿Qué significa salir bien? Que le daban un tiempo donde pagaban un alquiler con la ayuda de Vincles o de asociaciones o del ayuntamiento con un alquiler a bajo costo o más o menos de mercado, para 6 meses, 8 meses, 9 meses o un año hasta que te encuentres otro piso. O que el Ayuntamiento te encuentre otro piso. La familia recibe un dinero, así no se queda

con un piso diciendo, mira yo también tengo mi necesidad y la familia no se queda en la calle. Pero cuando era, por ejemplo, por la entidad y etcétera, etcétera. Era muy fácil que la entidad te dijera bueno, pues si a la tercera o la cuarta, pues no está de acuerdo, le ofrecemos esto dinero, le ofrecemos hablar con esta asociación, no está de acuerdo, pues pasamos a la vía judicial.

Speaker 1: Vale, perfecto. Ahora has tratado un tema que vamos a explorar un poco más, si quieres. Es el tema de las características de las personas que estaban en esta situación de precariedad residencial normalmente, ¿por cuántos miembros estaban formados los núcleos familiares, quienes lo componían?

Speaker 2: Depende. Yo creo que había dos grandes grupos. Yo la gente que ocupaba piso para delinquir para vender droga, prostituirse, vender armas. Había de todo realmente y las familias. O sea, había dos grandes grupos, no había una media en esto no había una persona sola que ocupaba un piso. Era muy difícil que un hombre solo iba ocupando un piso, si era siempre eran tres o cuatro o cinco o seis personas. Y podían ser tres, cuatro, cinco, seis personas que ni se conocían que iban a ocupar un piso porque ahí iban a dormir porque el día de mañana trabajaban, pero en negro obviamente eran personas sin papeles y trabajaban bueno de lo que había, de vender droga o de prostituirse o de coger hierro por la calle, lo que sea y necesitaban un lugar para dormir. O si no había el otro grande grupo era la familia y esta familia siempre eran personas inmigrantes sin papeles siempre. No, no había personas españolas. Y creo que, de las personas españolas, eran una minoría muy pocas realmente

Speaker 1: OK. ¿Cómo era su situación económica? ¿Había un trabajo estable?

Speaker 2: No, nadie trabajaba establemente, trabajaban en negro muchas veces las mujeres trabajaban de cuidadoras a domicilio, de limpieza. Los hombres trabajaban ahí, siempre la que trabajaban eran las mujeres, de cuidadora, de limpieza. De lavar las escaleras de los edificios, o sea, cualquier cosa que podían encontrar. Los hombres hacían trabajos, pero todos en negros y los hijos sí que iban al colegio algunos, algunos no

Speaker 1: ¿Vale, sabes más o menos el nivel de estudios que podían tener?

Speaker2: Yo creo que casi ninguno estaba titulado, o sea, en su país de origen muy pocos estaban titulados. Realmente, yo conocía algunas que trabajaban como cuidadora tenían

titulación de cuidadoras en su país como de enfermeras, técnica de enfermería algunas cosas así, pero no aquí no estaba validado, no estaba reconocido.

Speaker 1: Vale, y en el caso que has comentado que tenían hijos, ¿cuántos hijos tenían? ¿De qué edad?

Speaker 2: Ahí la mayoría de la familia eran de Colombia, Ecuador y Venezuela estaba por ahí. Siempre tenían como mínimo tres hijos. Eran pequeños siempre eran como más o menos niños. Algunos, pues bebé, recién nacidos o algunos cinco o seis, diez años. Muy pocas familias que tenían, por ejemplo, los hijos de 16, 17, 18 años que iban un poco ayudando a la familia, currar haciendo algunos trabajos en negro. Pero poco, o sea, la mayoría de la gente era de Algeria, Marruecos o Túnez, Egipto. Tenían muchísimos hijos, o sea me acuerdo una familia que tenían, o sea, yo entré y estaba embarazada, lo parió. Y volvió a estar embarazada, o sea, ahí tenían 7 u 8 hijos en un piso de 50 metros cuadrados en una situación de vulnerabilidad brutal, o sea dormían abajo de la mesa de la cocina de noche ponían la cama para los hijos. Había una situación... Si vas a el Raval la gente duerme realmente en garajes. Sobre todo, cuando te hablo de, por ejemplo, hombres, muchas veces pasaba que iban a ocupar estos pisos eran grupos de hombres que venían aquí para trabajar. La mayoría de estos eran indios, de Pakistán y marroquí. Pues trabajos o trabajaban en el campo o trabajaban de delincuencias varias, siempre en negro. Y ahí esto siempre, 90% ocupaban garaje o locales. Tiraban abajo la persiana y dormían en el suelo, literalmente.

Speaker 1: Vale, has tratado antes un tema que es muy interesante, el tema de los niños ¿Sabías si los niños tenían el colegio en el mismo barrio?

Speaker 2: La mayoría de las veces sí. O sea, había asociaciones que hasta venían a recogerlos a casa. Lo traían al colegio.

Speaker 1: ¿Tenían otros miembros de la familia en el mismo barrio o estaban solos?

Speaker 2: No, muchas veces así había, por ejemplo, otros hermanos que habían ya ido a España entonces la habían ayudado a entrar. Adentro del mismo piso no. Normalmente estaban como un núcleo familiar y después había otro núcleo familiar. Muchas veces había la madre de uno de los dos, el padre de uno de los dos.

Speaker 1: ¿Había familias monoparentales que solo estuviese el padre o la madre?

Speaker 2: No, la mayoría de las veces eran hombres que se reunían, también mujeres porque había pisos también de mujeres que se prostituían. Entonces, hombres como mujeres que no se conocían, que no tenían ninguna relación parental entre ellos que ocupaban un piso o un garaje, o familias con hijos. Siempre tenían hijos siempre y más de dos o tres. Cuanto estábamos era una guardería total.

Speaker 1: ¿Consideras que hay algún punto en común entre todas estas familias o entro entre todas estas situaciones mejor dicho?

Speaker 2: Sí, la inmigración. Hasta que España permita entrar a personas inmigrantes y no le dé los papeles para poder trabajar. Siempre habrá ocupación. Yo si vengo aquí para para vivir, o sea, yo sí vengo aquí con mi familia, aunque venga sola, o sea, da igual que tú vengas con tu familia aún más porque viene alguien pequeño que depende de ti realmente. Yo puedo vivir en la calle, me apaño, pero mi hijo claramente no, no puedo dejar que viva en la calle, pero si yo me vengo aquí y tengo que esperar un año o dos años para poder trabajar. Es que yo está tal cual, yo voy a ocupar, o sea, no, no hay más, o sea, no, yo soy la primera que, pues condeno, la tipología de inmigración irregular de personas que no quieran integrarse que quieran delinquir, pero muchas veces son familias que no hay otra. No te queda otra que hacer esto y hombre si un piso está vacío porque el banco no lo está vendiendo y está vacío, o sea no, es que estén realmente haciendo mal. Están haciendo mal a la economía del país, pero, para mí es ahí, es donde está la falta de integración. No puede o no dejas entrar a nadie, dices bueno, aquí nadie va a entrar si no tiene papel. ¿Y cómo integras a una persona si no le das la posibilidad de llegar a los mismos derechos de lo demás? Porque se trata de accesibilidad a derechos básicos, vivienda, comida, trabajo, escuelas, educación, salud. Me dejas entrar, pero no me das, me pones en un barrio en un gueto. Y no me dejas integrarme. Me quieres integrar pues dame los papeles para trabajar, a estas personas, todas, querían trabajar. Había gente que pues no se lo estaba considerando. Estaba más sentada en su sillón diciendo. bueno, si pasa el desahucio pasa. Familias menos responsables sobre todo lo que seguían haciendo hijos y entiendo que tú llegues aquí con un hijo, dos hijos, tres hijos porque ya lo has hecho, pero es falta de responsabilidad para mí seguir haciendo hijos en una situación precaria.

Speaker 1: ¿Tú piensas que la mediación es una herramienta efectiva para estos casos de la precarización en la vivienda?

Speaker 2: No, o sea, la mediación no va a servir nada, si yo puedo mediar, pero si estas personas no van a obtener el papel. Van a volver a ocupar.

Speaker 1: ¿En aquellos casos en los que sí pudiste dar hacer la mediación se daban en unas buenas condiciones de espacio y de tiempo?

Speaker 2: Se daba la mediación tal cual, tenía que estar todo registrado también para el juez. Todo aprobado, absolutamente todo legal y bajo la norma. Pero claro, no te puedo decir, te soy muy sincera. Opino de ser buena profesional, quizá demasiado empática a veces digo bueno aquí la mediación no va a funcionar, no empujo para que funcione. Si no va a funcionar no funciona. Pero siempre, a nivel de eficiencia, si hablamos de eficiencias y somos una empresa y hablamos si la medición es eficaz para nosotros, y eficiente y nuestra cartera son 150 casos y hemos podido resolver menos de 10 con la mediación. Ahí la objetividad te cae y dice, no, no es eficaz ni eficiente. ¿Por qué? Porque hay cosas por detrás que son mucho más fuertes, o sea la mediación para que pueda funcionar las dos partes tienen que estar al mismo nivel de derechos. Por lo menos, no puede funcionar una mediación entre personas que no hablan el mismo idioma, que no tienen el mismo nivel cultural, el mismo nivel de estudios y te lo digo tal cual, que no tienen la misma mentalidad, los mismos valores, los mismos recursos económicos, las mismas necesidades. Estas poniendo a mediar una copa y una mesa. Es muy desigual, es muy desigual donde se ha podido hacer la mediación, eran personas, pues que tenían más o menos el mismo nivel cultural compartían el idioma. Claro, por los inmigrantes de Latinoamérica no es un problema, pero para los inmigrantes marroquíes, de Pakistán, de India que no hablaban ni una palabra de español y del otro lado los otros que no hablaban nada de inglés, como tú, cómo ibas montando una mediación. No tenían el mismo nivel cultural, mismo idioma, mismos valores, mismas necesidades... No, no puede funcionar, o sea, tienen que estar, no te digo que sean lo mismo exacto idéntico las dos personas, pero tiene que haber un balance, no puede ser tan desigual porque si no se regulan no va a funcionar ninguna mediación funciona un proceso judicial. Un juez que dice, tú tienes la razón y ya está.

Speaker 1: Vale, ahora ya es la última pregunta, ¿te gustaría comentar algo más en relación a tu experiencia o algo que quieras aportar o que creas que sea interesante de explicar?

Speaker 2: Y yo creo que como ya te había comentado por mensaje que hay mucho más detrás que la mediación, que hay mucho más detrás. Desde del tema de la precariedad de

la vivienda, que nadie quiere ver y que nadie quiere sentarse a profundizar es que la vivienda en España, igual que en muchos países de Europa es una mafia. O sea, muchísimas personas llegan aquí en España inmigrantes y están ya en contacto o se ponen en contacto con llamamos los colectivos que le venden estas viviendas, le venden la llave de estas viviendas. Le venden la posibilidad de ocupar esta vivienda. Le venden condiciones para parar desahucios y son los mismos sindicatos que defienden el derecho de la vivienda muchas veces. Que está bien, que está absolutamente fantástico, pero así no. No estás defendiendo el derecho de la vivienda si estás aumentando la precariedad de la vivienda porque así estás volviendo, estás alimentando una regularidad realmente.

Speaker 1 : Vale, vale, pues perfecto, muchísimas gracias por todo.

Speaker 2: De nada.

9.3.4 Entrevista 4 a participante 5 (responsable servicio) Ajuntamiento de Viladecans.

Speaker 1: Nosotros más o menos tenemos establecidos en en política de mediación, pues, que es lo que hayamos ido compartiendo estos días, pues ahí vamos lo que lo que necesitéis Vale. Decidme y así

Speaker 2: Sí, mira, te comentamos, el TFM que estoy realizando lo que busca es analizar cómo está funcionando la mediación en aquellas situaciones de precarización residencial, ¿vale? El TFM está es un nexo, por decirlo de esta forma, de un proyecto más grande que lo que busca es conocer cómo la precariedad residencial afecta a la salud de las personas. Entonces, mi parte es estudiar esta estrategia que se está llevando a cabo por parte de ayuntamientos, sindicatos, asociaciones y demás. Entonces, claro, nuestro objetivo es ir entrevistando a diferentes actores para ver los puntos de unión y aquellas diferencias. Nos centramos sobre todo en, por una parte, conocer cómo se están llevando a cabo las mediaciones, qué perfil de usuarios son los que llegan a las mediaciones y cuál es la percepción de los mediadores en el desarrollo de este proceso. Entonces, vamos con ello, empiezo a grabar entonces. Vale, vamos con la grabadora que lo probé y funciona bien, así que sigo con ello. Vale, bueno, pues si nos podrías comentar un poco quién eres, en qué consiste tu trabajo.

Speaker 1: Muy bien, pues nada, yo soy xxxxxx, soy el xxxxx de la oficina local de vivienda, la oficina local de Habitatge, de del ayuntamiento de Viladecans. Esta oficina no está gestionada directamente por personal municipal, desde el punto de vista de plantilla del ayuntamiento, sino por personas que somos de la sociedad pública municipal, una empresa pública, una empresa municipal, como tantas ciudades tienen, que tiene el encargo de la gestión de la oficina local de vivienda. Lo que pasa es que todas, todas somos a nivel de imagen y de trato, comportamiento, relación con el ciudadano o la ciudadana de nuestra ciudad, ayuntamiento. Pero bueno, este, os quería sobre todo matizar esta esta parte de nuestra idiosincrasia ¿Por qué idiosincrasia? Porque es muy común en muchísimos ayuntamientos, sobre todo metropolitanos, ciudades medianas, grandes. Mira, ya estamos en la talla de ciudad mediana metropolitana, de la primera corona metropolitana. Vale, por lo tanto, área de influencia directa de Barcelona ciudad como Metrópolis y, por lo pronto, dentro del área metropolitana de Barcelona. O sea, que esta situación nuestra, si llegáis a poder contrastar esto, que os digo, con algunos ayuntamientos, posiblemente, pues Cornellá, o sea, Santa Coloma de Gramanet,

Hospitalet, para todas más o menos funcionamos igual. Una sociedad pública de capital 100 por 100 público del ayuntamiento de turno y con personal contratado, personal laboral, no somos funcionarios y, por lo tanto, esto, pues, simplemente es una cuestión de relaciones laborales, pero que, bueno, simplemente para que tuvierais el dato, ¿vale? Entonces, nada, a partir de un encargo de gestión, y un programa marco de actuación municipal que va por mandatos de gestión, datos que, más o menos, tienen el calendario de vigencia relacionado con el mandato de los 4 años, ¿no? Entre elecciones y elecciones municipales, en este caso, pues desarrollamos una política concreta, que en el caso de la oficina local de vivienda, pues es, entre comillas, una especie de ventanilla única sobre cualquier tema relacionado con la vivienda en nuestra ciudad, en Viladecans, salvo las licencias de obras o de temas relacionados con el aparato más administrativo que no puede ser delegado, porque esto sí que genera sobre todo una cuestión muy vinculada a la función pública, a la autoridad. Y esto sigue siendo ayuntamiento desde el área de urbanismo. Pero todo lo demás, más o menos, lo llevamos nosotros desde la oficina, colaboración, en coordinación con departamentos municipales, servicios sociales, muchísimos departamentos que colaboran en el día a día con nosotros, y a la vez con convenios, con otras administraciones. Convenios de carácter supramunicipal. Y a partir de aquí desplegamos y desarrollamos toda la línea de ideas.

Speaker 2: Vale. Y en el caso de la mediación, ¿cómo la lleváis a cabo? ¿Cómo conoces las partes, la mediación? ¿Cómo funciona?

Speaker 1: Bueno, un poco partiendo de la base de las 3 patas de la mediación que nosotros trabajamos en esta oficina, si vamos una por una, por ejemplo, la mediación para obtener unos alquileres, ¿no? Un poquito más baratos que el precio de mercado libre. Esto se hace mediante un convenio con la Generalitat de Cataluña, que es la administración competente en materia de vivienda, según el estado de las autonomías, es la Generalitat. Y la Generalitat tiene también, similar a lo que seríamos nosotros dentro del municipio como empresa pública, un organismo que es la Agencia de Habitatge de Cataluña. Entonces, hay un convenio que nos regula cómo funcionamos y cuáles son las reglas del juego, ¿vale? Una regla de juego que nosotros desarrollamos, que es la mediación para los casos que tienen que ver con relacionados con la pérdida potencial de vivienda, ya sea por, ahora no pasa tanto, pero años atrás sí, con el tema de las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de vivienda por el impago de las hipotecas, ahora estamos un poco más con este tema un poquito más tranquilo, pero, por ejemplo, estamos teniendo muchísimos

casos que vienen a a pedirnos asistencia jurídica gratuita y que intermediemos, que hagamos mediación real con los grandes tenedores, ¿no? Con los antiguos pisos de los bancos, que ahora están en manos de inmobiliarias, patrimoniales, fondos buitres, vamos, inversores extranjeros muchas veces o sociedades que bien la gente no sabe quiénes son y a dónde se pueden dirigir. Esto también lo hacemos con un convenio. Dificilmente nosotros trabajamos de manera independiente unilateral, porque la problemática es tan compleja y tan diversa, es multicasuística, digamos. Cada caso es un mundo, detrás de cada familia hay un mundo. Por tanto, sí que hay unas bases de mediación establecidas y unas reglas de juego, pero que tienen que ver mucho con la situación de cada familia a nivel de vulnerabilidad.

Speaker 1: Lo que sí que nos hemos dado cuenta es que realmente hay una necesidad de mediar y de y de hacer mediación muy frontal, ¿no? Prácticamente, en todos los casos, que detrás hay una situación de vulnerabilidad. Hay gente que no tiene situación de vulnerabilidad social, a priori no tiene que mediar. Yo voy a hacer, se busca la vida por su cuenta, le es igual si en el Mercado Libre es más o menos agresivo, si la situación ahí fuera es la jungla o si es más legal, pero estamos intermediando, estamos mediando más o menos el 98% de los casos en situaciones de vulnerabilidad, sea cual sea el motivo de la mediación. Y por otro lado, la tercera parte de nuestra mediación es la de un servicio propio que no está conveniado con nadie, es un servicio nuestro de la oficina local de vivienda de Viladecans, y que de alguna manera es nuestra marca propia, por decirlo así en palabras llanas, que es la mediación para obtener acuerdos en las comunidades de propietarios que necesitan actuaciones de rehabilitación, ¿vale? Ya sea por temas de edificios antiguos que necesitan una rehabilitación de fachadas, tejados, cubiertas, aprovechar las subvenciones que nos están dando para ello y también trabajar la variable de la eficiencia energética en la transición ecológica y también la resolución de los problemas de accesibilidad, la falta de ascensores, sobre todo.

Speaker 2: Claro, vale. Entonces, en estos casos donde sí que tenéis que llegar a dar esta intermediación, las personas, ¿cómo llegan a vuestro servicio? ¿Cómo se les da la primera reunión informativa? ¿Cómo funciona?

Speaker 1: Bueno, llegan a nosotros bien, por derivación de otros departamentos municipales, servicios sociales, muchas de nuestros expedientes, digamos, nos vienen derivados por los servicios sociales, porque habitualmente detrás hay una ficha, un caso de mediación ya o de vulnerabilidad social y hoy en día para cualquier adaptación que

tenga que ver con subvenciones o problemas de vulnerabilidad, pues está asociada a la obligatoriedad de tener un informe social, ¿no? Detrás. Informes muy primarios, muy, si queréis, muy administrativistas que simplemente validan que la situación es la que es y punto, sin mucho detalle o sin entrar mucho al detalle, porque muchas veces no es posible porque están los servicios sociales desbordados y saturados. Nosotros ya exploramos a partir de este informe inicial, pero muchas veces nos viene por derivación, otras veces directamente por la cartera de catálogo de servicios que tenemos como oficina, que está en la web del ayuntamiento de Viladecans, pues establecido, por los servicios que ofrecemos como oficina. También nos viene dado por otro tipo de actores, como pueden ser los administradores de fincas, que gestionan, pues fincas y edificios en nuestra ciudad y que ya nos conocen también de por expedientes anteriores. Y cuando hay un problema o las necesidades a resolver una situación con una necesidad de mediación, pues nos deriva en el caso y a partir de aquí hacemos la exploración, el tanteo, la posibilidad de ver si hay o no mediación. Ya sabemos que dos no median si uno no quiere, ¿no? Una de las máximas de la mediación. Y, por lo tanto, hay la necesidad de explorar a nivel social dentro de la comunidad de turno o de los casos de vulnerabilidad, ver hasta dónde podemos llegar en esa mediación que en el fondo no deja ser una ayuda por nuestra parte para que alguien se ponga de acuerdo y pueda tirar adelante cualquiera de las líneas que nosotros podemos ofrecer, ¿no?

Speaker 2: Claro. Uno de los temas que has tratado antes era el tema de aquellas personas que van a ser desahuciadas y demás, en los casos de intentar hacer una mediación, se hace antes, cuando ya está la resolución ejecutoria, después, ¿cuándo es?

Speaker 1: Claro, cuanto más prematura es la intervención por parte nuestra, pues más facilidad de llegar a buen puerto, ¿no? Pero esto no es lo habitual, sobre todo en los casos más extremos de vulnerabilidad que tienen que ver con situaciones muchas veces ya cronificadas, que simplemente lo que la situación un poco le da de la anterior crisis, ¿no? De la de la crisis del del ladrillo, ¿no? La que de las ejecuciones hipotecarias que se han ido difiriendo en el tiempo y que todavía estamos coleando con muchos casos que vienen de ya una cronificación de los últimos 10, 15 años, que se han visto grabadas en medio por una situación de la pandemia, por un, bueno, elevado precio de cualquier alternativa habitacional que puedan buscarse por su cuenta, con la situación actual desorbitada del precio de la vivienda, ya sea de compra alquiler, habitaciones de alquiler, todo es un disparate, ¿no? A nivel de mercado. Con lo cual, claro, muchas veces nos encontramos en

que si la situación está ya en el juzgado con una orden de lanzamiento, pues se puede hacer lo que se puede hacer, que muchas veces gracias a la mediación conseguimos parar el golpe, darle una patada a la pelota y ganar un poco de tiempo. Muchas veces no ganamos más tiempo que, pues, el tiempo que tardemos en volver a tener otra vista en el juzgado, pero bueno, bien está, si eso nos permite buscar una solución o una alternativa o explorar, en base, sobre todo, a la normativa catalana, el tema de que si es un gran tenedor, pues ha de ofrecer sí o sí un alquiler social a la familia vulnerable. Y, como mínimo, garantizar que, en ese impase de tiempo, pues los servicios sociales activan todos los protocolos para tener esos informes sociales en la mesa, sobre todo explorar si hay menores, situaciones muy, muy de vulnerabilidad máxima, o para ser familias monoparentales, monoparentales en este sentido. Bueno, buscar un poco a Irene, Ángela, la situación de cada caso, explorar con los profesionales de cada línea de trabajo de cada materia, trabajar de manera coordinada. Nosotros tenemos una comisión de trabajo semanal, de análisis de casos y de casuísticas con servicios sociales. Y, por ejemplo, cuando vemos que hay un tema, por ejemplo, de infravivienda, porque la habitabilidad no está garantizada, porque hay situaciones de, directamente de mala praxis por parte de los de los caseros, de los de los arrendadores, pues activar también todos los mecanismos de control de la disciplina urbanística, expedientes sancionadores, requerimientos a la propiedad para que se ponga las pilas. No haga mal uso de todo esto.

Speaker 2: Vale. Y una, en el caso de las, como has comentado, estos serían como temas económicos, pero también hay mediaciones que se dan en relación a la estructura del edificio, que también va un poco relacionado con este otro eje que habías dicho de rehabilitación y demás. En proporción, más o menos, en las mediaciones se tratan más temas económicos, más temas de estructura de la vivienda, O sea, ¿cuál es el tema de las mediaciones, por decirlo así?

Speaker 1: Bueno, nosotros tenemos a los equipos separados por líneas de trabajo, con lo cual no son competencia ninguna del otro, con lo cual no es que haya más o menos. Esto va un poco por rachas, ¿no? Por ejemplo, el tema ahora de la mediación en los casos de finalización de alquiler o cláusulas abusivas en los contratos de alquiler del libre mercado o de, bueno, tema de la praxis directamente por parte, incluso de inmobiliarias o de algunos administradores que de alguna manera se detectan por quejas de las personas que vienen a la oficina y nos dicen, pues es que tal profesional me está creo que me está se está abusando, ¿no? Vale. Bueno, esto de alguna manera ahora estamos en auge, o sea,

estamos en una situación con muchísimos casos con expedientes abiertos. Tenemos, más o menos, unos 700 expedientes abiertos relacionados con este tema, que es mucho. Lo que pasa es que muchos expedientes se abren, se cierran, porque conseguimos que haya una parada, ¿no? En la situación, un alquiler social se vuelve a reabrir al cabo de un tiempo. Bueno, esto va y viene, es el Guadiana ¿no? No son situaciones, al final, el problema es que detrás no deja de haber, de estar presente una situación de vulnerabilidad. Con lo cual, pues esto aparece, se gestiona parte del problema en ese momento, desaparece durante un tiempo, vuelve a aparecer. Posiblemente, estamos hablando de ocupaciones irregulares, con los cuales también los planes aquí, pues no hacen inversiones en los edificios, en las viviendas, con lo cual muchas veces también estamos ahí rozando los temas de infravivienda, ocupación por encima del grado de habitabilidad de la vivienda, si son 3 habitaciones y viven 10 personas, pues estamos por encima. Con lo cual tenemos que estar muy coordinados también con la oficina municipal de Padrón, cuando detectamos estas cosas. Esto es lo que más quema en este momento. Pero, propiamente está relacionado con la coyuntura social, Viladecans no es una ciudad rara en este sentido, está dentro de un marco metropolitano, en una, era en un área muy tensionada con el tema del mercado, de inmobiliario. De hecho, Viladecans está dentro de la zona tensionada de Barcelona. Lo cual esto evidentemente, pues implica, como dice la palabra, una tensión absoluta sobre el mercado de la vivienda en alquiler, sobre todo. Sí que es verdad que el tema de las ejecuciones hipotecarias y los desahucios y las órdenes de lanzamiento por impago de hipotecas ahora está, no diré que es residual, sigue habiendo casos, pero toda la moratoria de gobiernos de España de los últimos años, en cuanto a las ejecuciones hipotecarias y a los lanzamientos, pues esto ha hecho frenar un poco el golpe. Que no deja de ser una patada para lanzarlos. Es más, esto llegará algún día. Es verdad que ahora vamos teniendo prórrogas de esas moratorias que tuvieron que ver con la anterior etapa pre pandemia y durante la pandemia, por el tema de la COVID, ¿no? Y de la situación que se generó a nivel social, con la situación imposible de buscar una alternativa habitacional en aquel momento, y el gobierno de España va prolongando, va prolongando, va prolongando esta situación, pero claro, esto es una prórroga, no es una solución al problema. Entonces, algún día, si hay un cambio de gobierno en España, que el día de mañana sea un gobierno, entre comillas, menos de izquierdas, y diga, se acabó estas prórrogas y que la gente se busque la vida, pues posiblemente tengamos un problemón de golpe, que habremos ido frenando con el tiempo, ¿no? Pero bueno, ahí está. Vale. Y en el tema, perdón, ahí acabo, el tema de

la mediación para el tema de la rehabilitación de viviendas y poder poner al día el patrimonio, ¿no? Y ponerlo al día funcionalmente, la instalación de ascensores, que las cooperativas se aprovechen de las subvenciones públicas que hay para ello y demás. Pues esto va y viene, y va y viene relacionado con las convocatorias de subvenciones. Cuando hay convocatorias abiertas, pues, hay más dinámica, cuando no hay dinero público destinado a estas cosas, pues, la gente un poco como que, bueno, pues, ya lo haré, ya lo haré cuando haya dinero, ¿no? Cuando haya posibilidades de subvenciones. Entonces, ya hemos tenido un par de años mucha con mucha dinámica en la cual, pues hemos tenido muchos expedientes a nivel informativo y de gestión, por los fondos Next Generation de Europa que se han tramitado, que se han ofrecido para la rehabilitación.

Speaker 2: Vale. Entonces, se puede decir, bueno, ¿hay más mediaciones entre arrendador arrendatario que entre propietario inquilino?

Speaker 1: Sí, porque nosotros en la mediación que hacemos en nuestro programa de bolsa de mediación, claro, el programa de bolsa de mediación ya entra dentro de una dinámica de juego de mediación, con lo cual las tensiones dentro de la dinámica del programa son menores, porque las 2 partes aceptan un juego de mediación. Vale. El propietario que entra en ese programa, que siempre es un pequeño propietario, nunca es un gran tenedor, no estamos hablando de un banco ni de una inmobiliaria.

Speaker 2: ¿Siempre es pequeño propietario?

Speaker 1: Es un pequeño propietario que tiene un pisito de inversión, una segunda vivienda porque él tenía una antigua y se compró otra, y esa no la quiso vender porque no le hizo falta para meterse en otra hipoteca, entonces la tiene alquilada, en espera de que algún día el hijo la herede o la hija, o es un autónomo que tiene una pequeña inversión que con esa inversión el día de mañana, pues tendrá parte de su jubilación garantizada, ¿no? Porque los autónomos muchas veces con esto complementan su futura pensión. Entonces, no son grandes propietarios que lo único que quieren es especular o hacer negocios, sino que aceptan las reglas del juego de la mediación a cambio de garantías y de seguridad. Vale. Entonces, cuando hay aceptación de las reglas del juego de la mediación por las 2 partes, la máxima de la mediación si dos partes quieren, ¿no?. La tensión es menor, porque si hay un problema que hay que resolver, ¿no? Se ha roto la caldera, ¿quién le toca arreglar la caldera? ¿El propietario o el inquilino? La ley es muy clara, si es por mal uso, pues ya veremos, a lo mejor es el inquilino. Si es porque la caldera

tiene 10 años y ha petado por obsolescencia, la ley de arrendamiento deja claro que la caldera es un elemento de habitabilidad y el propietario tiene que cambiar la caldera, y por lo tanto no hay discusión, y aquí nosotros hacemos de árbitros, de mediadores de la mediación, ¿no? Nos ponemos en medio, para nosotros son importantes las 2 partes, tanto el inquilino que recibe una mediación a favor suyo por una renta, por debajo del precio del mercado. Y hemos mediado para conseguir esa renta entre el 20% y 25% de rebaja, y el propietario el cual hay que proteger también, porque tiene un pequeño patrimonio con el que no quiere especular ni hacer negocios, simplemente quiere, pues, pagarse la hipoteca a lo mejor de ese piso que tiene segundo o inversión y acepta, pues, tener un precio por debajo del mercado. Claro. Pues, bueno, aquí nosotros hacemos de arbitraje.

Speaker 2: Vale, ¿y se conocen el nuevo inquilino y el propietario? Sí se conocen.

Speaker 1: Es una máxima también de la mediación, es que se conozcan las partes. Nosotros podemos estar en medio ayudando a que se pongan de acuerdo a cuando haya un problema, una situación sobrevenida de que haya que gestionar, gestionarla, evidentemente. Vale. Y estamos ahí en medio para ayudar a que esto no se enquistase ni genere una bola de nieve que salga peor la situación y la convivencia. La convivencia a lo mejor que no conviven, la relación, mejor dicho, entre arrendador e inquilino, pero sí que se conocen. Lo que pasa es que nosotros actuamos habitualmente cuando hay posible conflicto o un indicio de que eso puede generar un problema.

Speaker 2: Vale, entiendo. ¿Y se suele llegar a un acuerdo, entonces?

Speaker 1: Sí, sí, sí. Nosotros, prácticamente, no tenemos impagos ni desalojos ni desahucios en el programa de mediación, ¿por qué? Porque ya no llegamos al límite. Vale. Nuestra máxima a nivel de mediación es que la familia o la unidad familiar o la persona que tiene la titularidad del contrato de alquiler a nivel de inquilino, nunca sobrepase el 33% de su capacidad de renta. Eso ya hace que viva una cierta comodidad, ¿no? Si tú estás exponiéndote en acceso a pago de una renta mensual por encima del 55%, 60% en el Mercado Libre esto pasa, pues evidentemente cualquier eventualidad que tengas como persona, familia, un bache económico, va a hacer que no puedas pagar el alquiler con el gasto. Esto es sagrado. Y si no no y si no no juegas, ¿eh? El propietario no acepta estas reglas directamente que se vaya a una inmobiliaria, al mercado privado, le sacará 300 euros más al piso de renta a riesgo. Nosotros ofrecemos seguridad a cambio de no especular y no entrar en el juego del mercado.

Speaker 2: Vale. Pues con esto finalizamos el primer bloque. Ahora sí que nos gustaría hacerte unas preguntas que están más relacionadas con las características socio-demográficas de las personas que acuden al servicio de mediación. La primera sería, más o menos, ¿por cuántos miembros están formados los núcleos familiares y quiénes lo componen?

Speaker 1: Bueno, aquí hay un poquito de todo, porque también tiene que ver mucho con depender de la línea que tratamos, ¿eh? Si estamos hablando de las de la línea más de intermediación en temas de familias vulnerables, que vienen a solicitar la activación de servicio o de asistencia jurídica gratuita, que está conveniado con la Diputación y con la Generalitat, también a través de Ofideute, que es un organismo para el tema de la relación con las entidades bancarias, sobre todo. Sí. Aquí sí que estamos, pues, en familias más o menos nucleares extensas, con perfil sociodemográfico, pues de familias con adultas, a partir de 35 años, varios hijos, 3, a veces más, tiene que ver mucho también con el origen de las familias ¿no? A nivel son comunitarias, extracomunitarias, bueno, tampoco el comportamiento tipo social que tiene los perfiles, pues evidentemente es lo que nos encontramos nosotros en los expedientes a nivel de seguimiento. En el caso de la mediación para la rehabilitación, pues, aquí hay que todo, porque en una comunidad target de las que nosotros trabajamos, que son edificios de los años 60, 70, que tienen 40, 50 años de antigüedad ya, donde ha habido mucho relevo y mucho sustitución demográfica de los originarios por gente que ha podido comprar una vivienda más barata, porque no tenía ascensor, edificios antiguo, barrios más antiguos, pues aquí también hemos visto una sustitución de los originarios por perfiles, o sea, sobre todo de población extra comunitaria o inmigrantes que han venido de países de fuera de la Unión Europea. Y que también tienen un comportamiento demográfico diferente a al europeo tipo o a los españoles o catalanes en ese sentido. Y en el caso de la mediación para el programa de pequeños propietarios que entran en el programa de mediación, aquí también un poquito de todo. Lo que nos encontramos es mucha demanda de gente joven. Muchas veces sin hijos. El propietario es, pues puede ser propietario ya con una edad a partir de 50, 55 años, 60, gente mayor, ¿no? Que tiene, pues, ese pequeño patrimonio en gestión, ¿no? Y la demanda, sobre todo, viene por gente que, pues, le cuesta mucho entrar al mercado libre de alquiler o de compra y que, por ejemplo, ahí tenemos, pues, todos perfiles de gente joven, gente joven, pero no en edad de emancipación a los 20 años, sino gente joven a a

los 35 años, ¿eh? Que todavía están ahí buscando una alternativa. No estudiantes, pero ya. Claro, hay gente, personas que ya han acabado estudios, muchos de formación superior y que aun así no encuentran vivienda. Con la precariedad del mercado laboral y la complejidad de encontrar una alternativa habitacional, pues nos encontramos con perfiles con una cualificación súper alta a nivel formativo, que han de compartir piso. A veces, como pareja, como unidad, o a veces, independientemente, porque entre amigos, 3 amigas o 3 personas que se ponen de acuerdo para alquilar una vivienda.

Speaker 2: Esta era otra de las preguntas que te queríamos hacer, que era qué perfil educativo tienen las personas.

Speaker 1: Creo que más o menos lo he dejado caer en la respuesta, dependiendo de la línea de la mediación que estemos trabajando en el momento, pues tenemos un poco de todo. En los casos más vulnerables, habitualmente es gente con formación y nivel de instrucción bajo, o personas con nivel de instrucción en origen muy alto, pero que aquí, pues, evidentemente no tienen la titulación convalidada, y te puedes encontrar con personas que vienen de países latinoamericanos o, sobre todo, del este de Europa, digamos, pues son licenciados y personas con muchísimo nivel de instrucción, que aquí no han podido todavía convalidar sus estudios, y que están trabajando en los servicios, en servicios domésticos o en la hostelería, y son doctores, ¿eh? Con lo cual, bueno, esto, y sobre todo el extracomunitario que viene más del del sur, ¿no? De los países de al otro lado del del estrecho, pues ahí ya encontramos, pues, niveles de instrucción, pues, más bajos, ¿no? Que muchos han tenido la posibilidad de poder estudiar a partir de un nivel de la primaria un poquito más. Pero, bueno también tenemos algún caso que nos sorprende, ¿no? De hace poco tenemos una persona que es de Guinea Bisau, creo, pues que también es licenciada, está trabajando en la hostelería, pero bueno, es un caso de éxito que ha conseguido un trabajo y a partir de ahí ordenar un poco toda la situación y encontrar un piso por su cuenta. Nosotros la hemos ayudado dentro del proceso y la hemos ayudado en el sentido de acompañarla, ¿eh? Ajá. Con el tema con el tema del idioma, la barrera idiomática que también es una frontera muy complicada muchas veces. Pero, bueno, se trata eso, de acompañar y buscar los recursos debajo de las piedras.

Speaker 3: Vale. Una pregunta, ¿y del resto de España no hay desplazamiento de población joven o de cualquier otro perfil que tenga también, digamos, la misma casuística, es decir, has hablado mucho del del perfil comunitario, extracomunitario, ¿no? La

procedencia cultural internamente dentro de España, no nos llega, ¿no? Ese colectivo de otras localidades, no sé.

Speaker 1: Sí, sí, movimiento hay mucho. De hecho, Viladecans, por el hecho de ser área metropolitana, como os decía al principio, y he querido remarcar esa situación física, territorial, porque Viladecans de alguna manera no deja de ser paciente de una situación a nivel de Barcelona ciudad, que expulsa el problema de la vivienda hacia afuera y que, por lo tanto, el problema se va difiriendo en el territorio y en el espacio, ¿no? Entonces, lo que ahora nosotros, yo siempre digo, hago esta esta esta relación causa efecto, lo que costaba un alquiler en Viladecans hace, no estamos hablando del siglo pasado, estamos hablando hace 12, 15 años, un alquiler de un piso completo en Villadecans en el año 2008, era un alquiler medio, eran 600 euros, y nosotros teníamos alquileres en la bolsa, siempre hablando de este 15-20% de mediación por debajo del precio del mercado, de 400, 450. Eso hoy es lo que vale una habitación en Viladecans, y ya cuesta encontrarla, ¿eh? habitación ya está entre 450 y 500. Claro, Barcelona tiene las habitaciones a 1000 euros ya, 800, 900, 1000 dependiendo del barrio, estamos hablando del rabal, zona histórica, ¿no? Allí están un poquito, todavía, pues, por 800 euros, para que te vas fuera de de lo que es el barrio gótico y el la parte más central de la ciudad hacia barrios, ya no hablamos del ensanche, que es una barbaridad. Ya la media se multiplica por 2, con lo cual, claro, nosotros al final somos pacientes de una situación que se va exportando hacia fuera en el territorio. Entonces, claro, ahí el público, el inmigrante nacional que se mueve entre provincias o entre comunidades, sí, evidentemente hay, sobre todo gente que viene a estudiar, universitarios, gente que está por cuestiones laborales en transición, ¿no? Transeúntes, que puedan estar una temporada aquí, pero este perfil acaba encontrando por su cuenta una solución.

Primero, porque no tiene un problema de origen. Si eres español o catalán, ese problema no lo tienes porque ninguna inmobiliaria te va a poner un pero, y el problema es cuando eres moreno. Con rasgos con rasgos diferentes.

Speaker 1: Entonces, el nacional, ¿no? El que tiene movilidad nacional acaba encontrando, ya sea compartiendo con otra persona igual, que él o que ella, ¿eh? También el nivel adquisitivo es más alto que una persona que, pues yo, hacía hincapié en el tema extra comunitario, porque al final las rentas son más bajas y esto tiene una consecuencia clara que está muy vinculada a la pobreza en general. Cuando hablamos de pobreza energética, es una cara más de la pobreza.

Speaker 1: Vale, pero sí es que las hay, ¿eh?. Evidentemente, la gente se mueve, estamos en una movilidad absoluta de personas por todo el territorio, pero nuestro perfil de atención prioritaria y más vulnerable y el que más bien ha picado a la puerta, pues es las personas con más riesgo de vulnerabilidad, que habitualmente son personas inmigrantes.

Speaker 2: ¿Y la situación económica normalmente en la que se encuentran, ¿la conocéis?

Speaker 1: Sí, claro, la conocemos porque es tan, de alguna manera, cuando activamos todos los procesos, tenemos la obligación nosotros de conocer y ellos de presentar, pues, cuál es la situación de la renta, porque con eso, pues, cuál es la situación de la renta, porque con eso aparecen las posibilidades de ayudas o de buscar cuáles son los recursos que se puede ofrecer. Entonces, hay un tema de renta, evidentemente renta personal, renta ponderada a familia, si es que la hay, pero te encuentras muchos casos que las rentas no son en a, sino en b, están haciendo trabajo y es una economía sumergida, con lo cual no hay un contrato, no hay una situación clara en ese sentido que hace que sí que haya un cierto dinero en la unidad, pero que no se puede explicitar en la mesa, Entonces, bueno, el problema es este, sobre todo, la vuelta otra vez a una cierta economía sumergida y a un cierto trabajo no declarado, ¿no? Que eso tiene una consecuencia claramente en el IRPF, en los impuestos que al final no se recaudan y en la situación de la gente que no tiene una cobertura clara, ¿no?

Speaker 2: Algo que nos gustaría saber es en el caso de las familias, bueno, habías comentado algo que era interesante también, habías comentado creo que de las familias que eran monoparentales, ¿Cuál es la presencia de este tipo de de población que acude al servicio de mediación?

Speaker 1: Muchas, Irene, no te puedo decir a un dato porcentual, lo podríamos analizar, pues tendríamos que buscar, no está, así como tal explicitado como indicador, porque nos puede el día a día. Yo me gustaría hacer una parada técnica alguna vez en la vida y decir, frenamos la oficina durante 15 días, nos dedicamos a hacer gestión interna para saber un poco cómo estamos, porque el día a día nos come, cuando no es una cosa son otras. Pero bueno, sí que es verdad que tenemos las memorias de gestión que tenemos que presentar a Generalitat para la el tema de la justificación de los convenios y de las subvenciones que nos dan para pagar estructura de funcionamiento, pero lo que sí que hay una tendencia

al alza, incluso en la pirámide demográfica, es decir, ahora estamos nosotros acabando la relación del plan local de vivienda. Y sabemos que cada vez hay más casos de familias monomarentales, monoparentales, familias por separaciones que se convierten en 2 unidades familiares, ¿no? Y y esto es un esto es el pan del día, o sea, cada cada vez que se hay una ruptura, ¿no?. De de una familia nuclear en 2, porque en una separación, divorcio, se generan 2 unidades familiares, que no es que quiere decir que haya más gente, simplemente, pues, hay 2 necesidades que además salen mermadas con capacidades económicas porque, ya sabemos que la gente en una separación, pues, pierde poder adquisitivo, ¿no? Entonces, claro, eso también el mercado no lo, no ofrece soluciones a este tipo de perfiles. Si además de la complejidad de ser ya una persona single, ¿no? Una familia monomarental con hijos a cargo menores o monoparental, eres mujer, eres inmigrante, y te vas en una situación máxima de desprotección, eres una bomba de relojería.

Porque se suma el hecho ya de ser una familia monomarental o monoparental con una situación sociodemográfica, con una traslación directamente en la parte económica, que hace que no haya ninguna alternativa ahí fuera en el mercado libre. Y en lo público tampoco, porque el sistema no tiene tanta capacidad para absorber soluciones más allá de, bueno, poner de alguna manera tiritas en las heridas que son muy profundas muchas veces.

Speaker 2: Vale. Sí que nos gustaría saber también si viven otros miembros de la familia en el mismo barrio y si los niños van al colegio en el mismo barrio cuando se ofrecen se dan estas situaciones.

Speaker 1: Bueno, nosotros es 1 de los parámetros que evidentemente siempre intentamos explorar con los casos que nos llegan y que es una, es una de las dinámicas habituales de cualquier trabajo que se hace a nivel del trabajo social, ¿no? Que es explorar la familia, la familia extensa que se llama, que es ver las conexiones que puede haber de la familia que tiene un problema determinado con todo el entorno a nivel más inmediato, ya sea por parentesco, por sangre, por situaciones familiares, o bien por la red social que pueda tener la la persona. Volvemos otra vez a lo mismo, cuando eres un nacional no desarraigado, la familia extensa es más probable que esté cerca, o tener un hermano en Lérida, pero siempre estará por aquí, o una hermana, o un padre, una madre, o un tío, quien sea. Cuando vienes de fuera y tienes una situación de vulnerabilidad, con una mochila llena de piedras, pues esto se agrava la situación porque no tienes a nadie. De hecho, muchas

veces la gente que acaba en Viladecans, puede acabar en Viladecans como podía haber acabado en Badalona o en el Masnou, o en Vilanova o en Vilafranca. Acabo aquí por un contacto, porque encontró algo, porque una oferta de trabajo que alguien le dijo. Luego llega el arraigo, evidentemente, la gente se arraiga y, sobre todo los niños, ¿no? Bueno, la gente viene de fuera y acaba haciendo vida en la ciudad por los niños que ya han nacido aquí, por lo tanto, son tan españoles como cualquiera de los que podamos tener la nacionalidad por nacimiento aquí, empiezan a arraigar, entonces claro, es lo que te encuentras muchas veces ¿no? Que las familias que han tenido que salir de su lugar de origen y que empiezan a echar raíces en el sitio donde acaban, que en este caso es Viladecans, pues ya empiezan a tener esa relación, ¿no? Más social y más de barrio, de ciudad, son consumidores de producto, de servicios a nivel comercial, a nivel de servicios públicos, municipales, y es ahí donde ya empieza a haber una cierta capacidad de tener un poco de red.

Speaker 2: ¿Crees que hay algún aspecto común entre todas las personas que acuden al servicio de mediación?

Speaker 1: Sí, yo creo que es una situación muchas veces sobrevenida por la situación complicada, la gravedad, la emergencia habitacional que estamos viviendo y no es gratuito, no lo es. No. O sea, la situación ahora es mediático ¿no? Vemos en cualquier programa de la tele, ya sea informativo, ya sea rosa, amarillo, los programas de la tarde en la televisión, las ilusiones de la vivienda en general en todo el país, en España. O con Europa ya, también está pasando en todas las ciudades, pero nosotros con una punto más grave, ¿no?. Porque no tenemos patrimonio público de vivienda, estamos muy bajo, 2% sobre una media del 15 en toda Europa, a media. Hay de todo, pero si nosotros damos de media en un 2% del parque público de vivienda sobre el 100, pues con esto no hay respuesta a la emergencia habitacional. Y normalmente la demanda de mediación tiene que ver con una situación compleja, ¿no? De no encontrar un recurso, una solución habitacional.

Es un es un parámetro bastante lineal. O sea, comportamiento tipo, situación tipo, caso tipo, o sea, es luego, evidentemente, cada caso es un mundo detrás de todo. Gente que luego descubres que te ha mentado cuando has hecho un poco el análisis de profundidad y aparece una persona dentro de su familia extensa que no nos dijo que existía y de repente sí que tienen, pero bueno, intentan también un poco, pero lo habitual es entrar por la puerta solicitando algo de ayuda, razonable en la vivienda.

Speaker 2: Vale, sí que nos gustaría saber un poco tu experiencia, es decir, ¿piensas que la mediación puede ser una herramienta efectiva en estos casos de precariedad?

Speaker 1: Siempre, siempre. Yo no soy mediador, yo soy geógrafo de formación, pero aquí en el equipo tenemos 2 trabajadores sociales, expertos en mediación, y la mediación es el camino para la solución preventiva muchas veces, y a veces también para la reactiva no hay más. De hecho, bueno, la mediación tiene bastante recorrido en el futuro porque es que no hay otra, o sea, es que, bueno, al final luego, el problema no es si el parque público tiene que dar respuesta o no, lo que tenemos que conseguir es que a través de la mediación la gente no pierda su casa. Si una familia no pierde su casa, no hay que gastar una alternativa, se queda en su casa, punto.

Y si un banco debe ganar menos dinero, pues que gane menos dinero, no nos da pena que un banco gane menos dinero, ya está. O si un propietario tiene que ganar poquito menos de dinero, porque hay un bache familiar en determinado caso, que haciendo que la renta en vez de 600 sea 500 ese mes, pactándolo, mediando, aceptando, ya no una condonación o una quita de la deuda, sino a lo mejor esa deuda se puede luego prorratear 10 euros al mes durante el siguiente año, y el propietario la recibe, pero no la va a recibir en directo, la recibe en diferido. Si hay un acuerdo entre otras 2 partes de mediación, con un mediador en medio, en el centro que arbitra y que hace que eso, que vaya con un extintor sin llegar a apagar el fuego, pero que ahí esté el extintor por si acaso, entonces, qué maravilloso, es que cualquier mediación previa a un conflicto, incluso dentro del conflicto, yo creo que se soluciona muchos problemas reales a la administración. Que no tiene capacidad de respuesta y a la sociedad por descontado, porque todo problema que se resuelve en una mediación no acaba siendo un problema mayor ahí fuera. Desjudicializamos los temas, descongestionamos lo juzgado, que están que no pueden más. Yo no digo que sea perfecto, que nada lo es, pero que la mediación es un filón al que nos tenemos que agarrar y que lo nos lo tenemos que creer, sí. Está claro.

Speaker 2:

Perfecto. Y aquellas condiciones en las que se da la mediación, ¿son óptimas en tema de espacio, de tiempo, no sé cuántas mediaciones necesitan?

Speaker 1: Nosotros que, entre comillas, somos unos privilegiados en Viladecans porque nos creemos la mediación y hemos puesto medios humanos, físicos, tenemos una oficina muy cómoda con salas de reuniones. Nosotros hacemos uno de nuestros servicios de

mediación es, no bien que estemos nosotros mediando en la reunión, sino la sesión de espacios, que una comunidad de propietarios que quiera hablar de su tema, de sus temas, tengan un espacio accedido gratuitamente, lógicamente, por nuestra oficina, y que hagan una reunión en condiciones, que no la hagan en la portería, en la calle, medio gritándose, con la gente pasando por el medio, con el que sale con el carrito, con el que viene de comprar, con el que no se acordaba de la junta. Se les cede espacios para que tengan aquí un espacio cómodo, adecuado, con lo cual los medios físicos, lo primero, la infraestructura. La mediación se le da en condiciones correctas, de un clima distendido, con una cierta amabilidad de espacio, o sea, eso es que no se puede mediar si estás de mala manera. No, porque la gente se despista, la gente se desorienta, la gente está con muchos estímulos a la vez activados y no, la mediación se va a dar en un espacio cómodo, amable, pues eso, de buen rollo, de buen rollo. Y no estamos, nosotros sí tenemos ese espacio que no somos ni mejores ni peores, pero sí que nos lo creemos un poquito y hemos ofrecido y ofrecemos este servicio. Pero para la cantidad de mediación que hace falta, estamos por debajo de él, ahora nosotros creo que hay una regla máxima, mi compañero que es que es trabajador social mediador, me dice que un trabajador social experto en mediación no tendría que llevar más de 8 expedientes, y estamos con 30, 40 por persona.

Speaker 1: Pero, bueno, pues se hace lo que se puede y, evidentemente, dando todo de sí, la mediación también quema mucho, esto es un poco cíclico, yo creo que no hay un mediador que aguante toda su carrera mediando hasta la jubilación, porque hay un punto enseguida de que al cabo de un tiempo es muy posible caer en el estrés y en el, en el cansancio, ¿por qué? Porque absorbe toda la energía la mediación. Con lo cual hay que cuidar al mediador, a la mediadora, es bueno. Hay que cuidar, esto es como la el dicho, ¿no? ¿Quién cuida al que cuida?

Si los mediadores en el fondo son cuidadores, ¿no? En una sociedad que necesita cuidados, parte del sistema de cuidados público es la mediación, ¿no? Quién cuida al cuidado, si al cuidador lo explotamos, lo maltratamos, no le pagamos bien, pues, bueno, va pecando, y si peca el mediador es que falla el sistema. Y ya sabemos que la empresa privada es todavía peor, porque las empresas de servicios que están gestionando mediación para por concurso, por contrato, a través de concurso público para las administraciones, pues van a convenio, el convenio no está bien pagado. O sea, el público todavía nos paga un poco más que en el convenio del sector, pero, bueno, no sé, hace un mes, que ya no es noticia, que hoy ya nos hemos olvidado, pero asesinaban a una

educadora social, 3 adolescentes en Extremadura, ¿no? Y ahí todo el mundo nos sensibilizamos con el tema, ha pasado un mes y nadie se acuerda. Con lo cual, sí, es imprescindible, yo creo que no indiscutible. Y yo no soy mediador, ¿eh? Pero me lo creo, y porque me lo creo porque tengo la certeza de que de que tiene que haber arquitectura de la mediación, ¿no? A nivel macro, Y luego, evidentemente, se va escalando o desescalando hacia lo local, pero la Generalitat tiene que poner más medios, sobre todo los de financiación de servicios y de equipos, aunque sea luego el ayuntamiento que nos los desarrolle y quien contrate a las personas. A nivel metropolitano, el área metropolitana, a nivel local, el ayuntamiento, pero yo creo que el estado también tendría que dar dinero para estas cosas, ofertar financiación para generar esta estructura más compartida también, ¿no? Porque al final no puede ser, que porque yo, porque Viladecans se lo crea, tengamos una estructura y el de al lado que, a lo mejor, tiene más problemas que Viladecans, si no se lo cree, no tenga estructura. Vale. Es parte del estado del bienestar, tendría que estar garantizado.

Speaker 2: ¿Qué recurso considerarías tú que es necesario para llegar a una buena resolución efectiva?

Speaker 1: Recurso o recursos, bueno, pues tener un equipo dotado dimensionado en proporción a la demanda del servicio y a la a la cuestión de casos, la integración de datos y de compartir información con departamentos que pueden tener mucho que ver al hilo de un caso determinado, un expediente que pueda estar en marcha, ¿no? Sí. Sobre todo, servicios sociales, sobre todo, salud pública, urbanismo, disciplina, el tema también de atención a la mujer, y si ya, ¿no? Los servicios de atención a la aduana que están, ¿no? En la provincia de Barcelona, conveniados con la Diputación, todo esto tiene que estar integrado.

O sea, son cajones de un mismo armario, pero el armario tiene que estar comunicado entre sí, porque si no, al final lo que hay es un riesgo de compartimentar tanto la acción y las soluciones de gestión que, pues, el de al lado dará una respuesta, yo daré la que pueda con mis medios y el otro dará la que pueda. Si esto no se comparte, esto es un disparate. Y estamos perdiendo recursos por el camino con y esfuerzos, y no siendo efectivos ni resolutivos. Un ciudadano viene, a la puerta, a la que sea de la administración y se le ha de atender como si ya supiéramos quién es. Tenemos la obligación con el tema de la gestión interadministrativa y los temas de transparencia y de protección de datos, de no

preguntarle al mismo ciudadano lo mismo 20 veces. Estamos años luz de esto todavía, pero la administración está obligada a no preguntarle al ciudadano 3 veces por su renta.

Speaker 1: Sí, su renta está en una base de datos y en unos ficheros de la agencia tributaria, y la administración debería poder hacer consultas con privilegios, ¿eh? O sea, un administrativo de gestión no sé qué, que consulte solo un dato. Pero tendríamos que poder consultar, pues sin preguntarle otra vez o que tenga, otra vez que aportar el el documento 103 de la declaración de la última renta. No, ya lo sé, sí, ya lo sé, sí, yo sé la administración, sí, yo sé todo de ti. Si sé cuántas multas de tráfico te han puesto en el último año, cuántos puntos de carnet tienes, es un disparate. Y con eso, configurar un expediente único. Con sillas, con departamentos, con ficheros, sí, pero pero que no fueran de cada ciudad una penitencia, ¿no? Y tener que explicar sus problemas, como nosotros decimos de buen rollo aquí en la oficina, que tengas que explicar tus mierdas una y otra vez. No es no es agradable tener que explicar cuando eres vulnerable, que estás en situación de vulnerabilidad. Ajá. Ese es el reto mayor, ya no de de la mediación en temas de vivienda, sino de esta sociedad, ¿verdad? La integración de bases de datos y unificar un poco estos temas. Vale. Pero bueno, poco a poco, ¿eh?. Vamos ganando mucho, ¿eh?

Speaker 2: Es un punto muy interesante, la verdad. Sí,

Speaker 1: Bueno, yo creo que es la madre del cordero, ¿eh? Si esto algún día pasa habremos avanzado 200 pasos de golpe.

Speaker 2: Oh, pues, ojalá.

Speaker 1: Pero la administración de justicia todavía te envía burofax, o sea, te envía, ¿verdad? El fax. Claro, yo estoy obligado a tener en mi oficina fax, porque tanto, un tanto, entra un fax del juzgado, un fax.

Speaker 2: Vale. Ok. Muy bien. Nos gustaría conocer cuál es el grado de profesionalización que tienen los mediadores, es decir, si hacen algún curso, máster...

Speaker 1: Sí, el grado de de formación, instrucciones es, yo creo que es ejemplar, o sea, pero ya no los mediadores hoy en día para buscar trabajo cualquier joven, ¿cómo tú vienes que estás estudiando? ¿Se anda acabando el grado? ¿No? O estás formado o, bueno, con todos los respetos acabarás en el Mercadona, y ahí te quedas. Entonces, evidentemente, el nivel de instrucción y titulación es alto, todos vienen con titulación universitaria, más cursos de especialización. O sea, máster posgrado, estamos con nosotros teniendo ahora,

está haciendo el doctorado porque, bueno, poco por placer propio, pero y luego, evidentemente, toda la formación continua que se pueda dar a nivel. Nosotros, por ejemplo, en el ayuntamiento de Viladecans somos muy clientes y muy usuarios de la formación que nos da la Diputación. La Diputación de Barcelona tiene un cuadro de formación brutal para profesionales municipales, ¿no? De cualquier línea de trabajo, da igual. En este caso, el que nos toca a nosotros, pero hay una formación continua con seminarios, cursos, jornadas, conferencias, actualización normativa, esa es otra. O sea, la legislación es tan cambiante a lo largo del tiempo que es imposible estar al día, porque entre que hay normativas sectoriales, el constitucional tumba 5 artículos de no sé qué ley de autonómica, porque no sé qué hizo un recurso el PP, y solo han quedado 5 de los 10.

Entonces, esos 5 sí que, entonces, y nadie hace un refrito. Al final, los profesionales y sobre todo los abogados van locos, porque tienen que coger 3 artículos de aquella ley, 3 o 4 de aquel decreto ley, no sé qué, vaya, esto es un disparate. La norma es un disparate en este puñetero país. No ayuda a que, y claro, eso es parte de la debilidad sobre la cual se construyen todas las hegemonías, ¿no? Al final, los grandes tenedores que tienen patrimonio y que no les especula y no sé qué, se hacen grandes y de alguna manera, se aprovechan de este marasmo normativo jurídico que hace que ellos, bueno, siempre es una regla pequeña por la cual ellos pueden tirar. Vale. Y el vulnerable, como siempre es el ciudadano, que no se lee los decretos, que no los tiene por qué conocer, porque es imposible. Si no, se lo conoce un técnico, porque lo tiene que conocer un ciudadano a pie. Conocer e conocer e interpretar. Con lo cual la formación es continua, obligada y no, es que esto ya esto ha llevado para quedarse, o sea, antes tú te sacabas una carrera y conseguías una plaza, si acabas queriendo ser funcionario y más o menos podías trabajar toda tu vida. Con una formación de vez en cuando de reciclaje de alguna temática, Hoy en día las funciones continuas, estes en la privada o en la pública, porque si no es que no te enteras de lo que está pasando ahí fuera, te va a venir alguien, te va a decir no sé qué y no sabes de qué está hablando. Pero tenemos recursos, tenemos recursos, sobre todo, la Diputación ayuda mucho en este sentido, la Generalitat no ayuda en tanto, o sea, la Generalitat no forma. Y luego hay un tema importante, y yo aquí, si queréis ya como conclusión también, yo creo que hay un tema como reto también de la sociedad, que son los colegios profesionales, un desastre, un desastre, todos. Los colegios profesionales en este país solo sirven para financiar estructura. Y soy así de duro y de tajante, porque yo tengo el mío, casi más romántico que otra cosa, pero los demás más consolidados que

pueden ser los colegios técnicos de arquitectos, abogados, no sé qué. Los abogados también se salva un poco por el tema de la formación y toda la parte que ellos ofrecen a nivel de servicio a sus colegiados, pero, por ejemplo, el Colegio de Trabajadores Sociales, que es está mucho más activo en esta de en temáticas, ¿verdad? Que vas dando pasitos, ¿no? Hacia esa, pero aquí los colegios tienen que ponerse al servicio de los profesionales, meterse en la sociedad y no tanto solo cobrar cuotas para financiar estructura y un lobby político. En otras sociedades pasa aquí, ¿no? Aquí los colegios profesionales todavía están un poco verdecitos, estamos en el p 3 de los colegios, ¿no? Algún día, por supuesto, irán dando pasos, ¿no? Pero es importantísimo que los colegios les den servicio a sus asociados, a sus colegiados, para tener musculatura, que si no, pues esto es que al final no. Está todo súper conectado.

Speaker 2: Perfecto. O sea, te queríamos hacer esta pregunta justo, que era que si querías comentar algo más que consideras que relevante, ya lo has comentado, te nos has adelantado, pero perfecto.

Speaker 4: Tal vez te he hablado mucho, ¿eh?

Speaker 2: No, no, perfecto, o sea, cuanta más información es mucho mejor.

Speaker 3: Has dado muchísima información, realmente te lo agradecemos porque es súper completo, muy completo.

Speaker 1: Bueno, muy subjetiva porque es mi opinión, es mi opinión, pero no, está basada en la en la en una cierta realidad, hay una praxis, ¿no? De la dinámica que tenemos en este sentido de trabajo, ¿no? Y yo creo que posiblemente nada de lo que os he dicho no suene, ¿no? Porque al final es lo que estamos haciendo, o sea, no, somos marbianos, porque la oficina municipal de vivienda es una oficina absolutamente abierta a que la gente pueda venir a explicar su situación e intentar nosotros acompañarlos en la búsqueda de soluciones, si es que las hay. Y si no, como mínimo, como decía, si la herida es profunda y sangrante, pues poner un apósito porque, como mínimo, gana ganemos un poco de tiempo, pero al final, es algo que cuesta mucho decirle que la gente lo entienda, pero es que la vida de la gente es la vida de la gente. Y yo no puedo ser el tutor de nadie ni dar soluciones a una vida que posiblemente ha estado mal planificada a veces. A veces ha sido por situaciones coyunturales, situaciones sobrevenidas. Si tú eres ucraniana y has huido de una guerra que no estaba prevista ni planificada, pues evidentemente eso, tu vida no ha sido un fracaso. Han hecho que fracase y eres un refugiado político, pero hay veces

que sí que hay situaciones que son absolutamente panificables y hay gente que no los planifica. Entonces, claro, luego cuando ya están los problemas en la mesa, intenta poner orden, eso es muy difícil. Nosotros no, no tenemos, no somos reyes magos ni tenemos varitas para solucionar la vida de nadie, pero intentamos al menos buscar soluciones, si es que las hay, y acompañar en esa búsqueda soluciones, ¿no? Y sumar los recursos. Yo creo que se trata de sumar y mediar, mediar para que alguien pueda obtener algún beneficio, no necesariamente económico, sino en su calidad de vida.

Speaker 2: Totalmente. Muy bien, muy bien. Muchísimas gracias, xxxx es lo que ha comentado xxxx, ha sido muy completo, así que te lo agradecemos. Si quieres cuando acabemos esta fase de, bueno, de TFM y demás, te podemos enviar un pequeño resumen, una infografía con los datos y demás si estás interesado, ¿sí? Perfecto.

Speaker 3: Sí, sí, lo agradeceremos desde la universidad, desde el grupo de investigación, realmente, bueno, ha sido súper fructífera la entrevista. Muchísimas gracias.

Speaker 1: Pues estoy a vuestra disposición si queréis acabar de aclarar algo ahora los días venideros con todo el chorrero que os he pegado. Alguna cosa nos ha quedado clara, aunque está grabado la entrevista y podéis un poco, pero bueno, sin lo que sea, algún dato, algún indicador, si no lo tenemos y lo podemos cocinar fácilmente, pues lo podemos pasar a algo como lo que me decías, ¿no? De algún dato sobre la estructura sociodemográfica, pues si no lo tenemos y lo podemos más o menos tener, pues si es fácil y no nos invierte mucho tiempo, lo podemos hacer, ¿vale? Vale. Y si no sobre la base de lo que tengamos, pues eso, a vuestra disposición.

Speaker 3: Vale. Estupendo. Muchísimas gracias, ¿eh?

Speaker 1: A vosotros, pues, que vaya muy bien.

9.3.5. Entrevista 5 a participante 6 (responsable) Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge.

Speaker 1: Soy economista, llevo desde el año 97 en la Diputación en temas de Habitatge. He pasado por la promotora de Habitatge, de la Diputación, y ahora por la por la Oficina de Habitatge, que es de servicio, que es una oficina de servicios. O sea, que llevo mi actividad laboral, básicamente, en temas de Habitatge, desde hace 12 años, ya para 13, soy uno de los responsables del SIDH, Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge. Yo creo que con eso me tienes más que suficientemente aquí, chao.

Speaker 2: Vale, perfecto. Pues te voy a explicar un poquito cómo funciona la entrevista, hay como 3 bloques. El primero es un poco de presentación, que es, más o menos, lo que has hecho. Luego, conocer un poco cuál es el contexto de la precariedad residencial, de si es económico, estructural. También intentamos estudiar un poco el perfil sociodemográfico de las personas que acuden al servicio de mediación y, por último, un poco, no sé si tú tienes experiencia como mediador.

Speaker 1: No, directamente como mediador. No, he hecho mediación en este ámbito. Pero sí que estoy encima de nuestros mediadores y estoy bastante al día un poco de todo, y si en algún momento te interesa hablar con alguno, te contacto con alguno para que lo puedas llamar y hablar con ellos de las cosas que te puedan quedar en el aire, que consideres interesantes a tratar y yo no te pueda dar respuesta, o al menos cómo tocaría. En eso no te preocupes, que te paso con algún compañero o compañera del servicio.

Speaker 2: Vale, perfecto, muchas gracias. Vamos a probar.

Speaker 1: Venga, por eso digo, vamos haciendo y a partir de ahí, ya te digo, no te preocupes que si hace falta te traslado a algún abogado o abogada.

Speaker 2: Vale, perfecto. Lo primero sería explicar un poco en qué consiste tu trabajo.

Speaker 1: A ver, yo entiendo que ahora mismo lo que. Mi trabajo es variado, o sea, teóricamente sería la supervisión del servicio, sí, ¿vale? como ya habrás visto, es un servicio que nos dedicamos a hacer asesoramiento a las personas que tienen dificultad en el sostenimiento, en el mantenimiento de su vivienda. Básicamente, en el ámbito hipotecario, alquiler y y ocupaciones, hasta ahora, de acuerdo a la ley 24/2015. Y de ahora

en adelante, mientras no pase otra cosa, digamos, como pura y dura mediación o intermediación, ¿vale? Para ser estrictos en la palabra, negociación o intermediación, voluntaria. Para no mezclarlo con la apreciación en genérico, que, si no, si no creo que alguna profesora tuya me tira de las orejas, ¿vale?

Speaker 2: Ya ha salido el concepto de intermediación antes, no te preocupes.

Speaker 1: Por eso digo, y nos queremos mucho como para discutir, que no hace falta. Y entonces, pues en el servicio, básicamente, mi trabajo es supervisar las oficinas de atención, pues es todo lo típico, tanto la supervisión de personal, como atender a las incidencias o problemas que pueda que pueda haber. O sea, al final, muchas veces acaba siendo un call center. También, un poco de todo. Pero ese es mi trabajo, no es un trabajo directo, sino desde atrás, pues aunando criterios, ayudando en las interpretaciones y dando, pues eso, intentando cuando haya alguna incidencia o algún punto que se enroca, que se complica, pues intentarles ayudar a desatascarlo.

Speaker 2: Vale, perfecto. ¿Cómo conocen las personas el servicio de mediación?

Speaker 1: A ver, teóricamente, pues, a ver, tienes básicamente 2 situaciones, tienes la gente que lo conoce porque es personal que está siendo tratado por servicios sociales, y los servicios sociales locales tienen conocimiento lógicamente del servicio, porque se presta en instalaciones de otros entes públicos o municipios, sino en el propio en otro con el que están coordinados. Y entonces, nos lo derivan, y también por el boca a boca, ¿vale? Porque, realmente, nos falta una campaña de comunicación más potente. En el fondo estamos en desarrollo, pero sí llevamos bastante tiempo, estamos muy lentos, y para que le llegue más directamente a la ciudadanía y no se nos quede nadie que tenga necesidad de ser atendido sin atenderse siempre que ellos quieran, como porque, al final, nosotros no obligamos a nadie, sino es la gente la que viene a nosotros para que le demos ayuda.

Speaker 2: Vale, y ese primer contacto con la gente es la sesión informativa normalmente, ¿se da a las dos partes a la vez, por separado?

Speaker 1: A ver, piensa que nosotros digamos, hacemos hasta ahora como servicios es una intermediación, ¿vale? Te explico. Estamos casi en más en la conciliación, o sea, si intentas buscar un esquema, más en la conciliación que en la mediación, ¿en qué sentido? En que somos propositivos a nivel de presentar propuestas, analizamos la situación de la persona del ciudadano que tiene problemas, e intentamos hacer una propuesta que sea

compatible o beneficiosa para las 2 partes, ¿de acuerdo? Y a la vez, y por eso nos salimos de la mediación y incluso de la conciliación, hacemos de técnico de cabecera del ciudadano. Hacemos el trabajo de empoderamiento y de equilibrio entre la desigualdad de las partes.

Speaker 2: Vale.

Speaker 1: ¿Vale? O sea, por eso digo, por eso no hablamos de mediación, porque no podemos ser imparciales, porque necesitaríamos personas, el mediador y el técnico asesor. Por tanto, hemos optado por acogernos a la mediación y la conciliación, seguir todos los caminos máximos posibles de ambos circuitos, de ambos procesos, pero intentando dar ese plus, que es el de asesoramiento, el de acompañamiento al ciudadano, que al final, ya te digo que es uno de los mayores beneficios que tienen los ciudadanos, que es el empoderamiento que reciben con el asesoramiento de nuestros técnicos. Al final, el vivir una situación que para ellos es angustiosa, el normalizarla entre comillas, si quieres, o rebajarle la tensión como mínimo, haciéndoles saber dónde están, ¿no? Su situación dentro de un mapa ficticio, ¿no? Dónde está, cuáles son las opciones que puede haber, y qué pasa si toman, ¿no? Los pros y contras de cada una de estas opciones, aparte del resultado que se pueda conseguir, que cuando es beneficioso, pues maravilloso, pero cuando no, incluso con el no, esto, es más, es lo que más se agradece, el estar. El situarse en una posición en saber dónde están y qué puede pasarles, todo esto les ayuda a ellos a tomar decisiones y vivirlo, pues, con una cierta, pues, eso, normalidad, si se puede llamar así.

Speaker 2: Vale, ese acompañamiento.

Speaker 1: Por eso digo, por eso digo que este acompañamiento para nosotros es crucial, lo entendemos como crucial, y por eso nos dan, y y por eso, en eso nos salimos de la línea de la mediación, si quieres, y de los MASC o de los ADR a nivel más purista, pero están con esa voluntad.

Speaker 2: Vale, perfecto ¿Y se tiene registro de las personas que acuden al servicio?

Speaker 1: Sí, nosotros generamos un expediente, un caso. Vale. Y en el que tenemos y mantenemos toda la información de cómo se ha ido procediendo en el caso y cuáles son los resultados, y a nivel que después cuando cerramos, lo mantenemos a nivel estadístico. Pero sí, sí, tenemos centralizado una herramienta de información para el personal que

atiende a las personas. Y poder, más que nada, pues si después tenemos que, en este caso, como no somos proceso de mediación al uso o de conciliación, en algún momento nos pueden pedir un certificado, entre comillas, de actuaciones que hayamos desarrollado. Intentamos hacer lo mismo que pasaría en una mediación, comunicar lo básico, o sea, el hecho de si se ha producido mediación o no, si ha habido resultado o no, y y poco más, en el sentido de que al final también dentro del proceso pedimos la confidencialidad, entramos en este proceso, a lo que no lo seamos al uso. Pero sí que, de verdad, a veces sea la parte afectada al ciudadano o incluso el juzgado nos piden información. Y entonces, pues así, pues, digamos que, pero vamos por este camino, pero te respondo a la pregunta original, que era, sí, porque me decías, ¿cómo tratáis con las dos partes las sesiones? Nosotros, básicamente, digamos, tratamos directamente con el ciudadano. Son unas sesiones independientes presenciales y con el tenedor de vivienda. O sea, en este caso, para nosotros siempre son grandes tenedores hasta ahora. Lo que hacemos es una comunicación indirecta, la tenemos vía correo electrónico, con los referentes de cada uno de estos tenedores. Con ellos, pues, le trasladamos el caso, la situación, el análisis de la situación que hemos hecho y la propuesta que podamos considerar para el ciudadano. Sea una de negociación voluntaria, pues imagínate, pues un alquiler sostenible o una petición de una reestructuración de una hipoteca o de un alquiler, pero de forma voluntaria, a aquellos que les podamos pedir lo que es de obligado cumplimiento por ley, que podría ser un solicitud de Código de Buenas Prácticas, o un alquiler social obligatorio. Por decirlo, ¿vale? Entonces, con el usuario hemos consensuado lo que consideran ellos, que es la propuesta que a ellos les interesa, porque al final son ellos quien, los partícipes siempre es el ciudadano. Nosotros asesoramos, pero las decisiones las toman ellos, y a partir de ahí, trasladamos, hacemos la parte esta de interlocución y de mediación directamente con el gran tenedor al que se le hace llegar esta información, y a partir de ahí, pues la respuesta y la contrapropuesta o respuestas que podamos tener hasta llegar a una solución positiva, o a un no al que ya tengamos que dejar el caso y cerrarlo.

Speaker 2: ¿Y cuándo se da esta situación? ¿Es en un momento de que ya el desahucio está programado? ¿Antes, después o no en situaciones de desahucio?

Speaker 1: No, no, digamos, a ver, nosotros temporalmente. El servicio atendemos desde situaciones preventivas, ¿vale? Gente que puede estar al corriente de pago, pero que puede ver que le vienen dificultades para poder pagar y mantener. Pues, pues lo típico, si hay gente que está trabajando y haciendo horas, pues que pueda perder las horas y eso le

dificulta el pago. Si no está haciendo horas, pues que le venga a un ERO o un ERTE y le pueda, o un despido o cualquier cuestión de estas, todas estas situaciones, desde ese momento, justo hasta el momento del lanzamiento.

Speaker 2: Vale.

Speaker 1: Nosotros, pero siempre actuamos como un ADR extrajudicial. Lógicamente, mientras será el procedimiento judicial, mientras no hay lanzamiento, seguimos negociando hasta que tengamos un nuevo firme del tenedor de vivienda, pero mientras tengamos una opción negociamos, aunque en paralelo al procedimiento judicial en el que compartimos toda la información de lo que estamos haciendo con el abogado de oficio o abogado particular, si es el caso de la persona a la que a la que atendemos.

Speaker 2: Vale. Habías comentado que siempre era en situaciones de grandes tenedores, también en casos hipotecarios y demás, ¿también sean mediaciones cuando hay algún tipo de precariedad estructural, por ejemplo, unas humedades o estas situaciones, o es solo de ámbito económico?

Speaker 1: No, ahora de momento es esta cuestión pura de pérdida, de posibilidades o de riesgo de pérdida de la vivienda por cuestiones al final económicas. De momento, este es el ámbito. También te digo que es un tema que se está en revisión y en y pensando en cómo y hasta dónde ampliar el servicio, pero, pues una cosa que irá a medio a medio largo plazo durante este año, porque al final todo depende de cuestiones presupuestarias y la administración es el tema. Al final todo necesita dinero para poder tirarse. Entonces, vamos, de momento vamos haciendo, estamos analizando pros y contras, y trasladando a los superiores para que tomen decisiones pertinentes. Pero posiblemente, lo que te explico, a lo mejor con un poco de suerte, que de aquí a unos meses te atrevo a decir que hemos ampliado y atendemos a más gente más en más conceptos.

Speaker 2: Vale, perfecto. ¿Y normalmente se dan más entre bancos y propietarios, entre arrendatarios?

Speaker 1: Nosotros empezamos el servicio en 2012, a OFEUTE con Habitatge, porque compartimos de fondos es el mismo servicio. O sea, nosotros somos un despliegue territorial del servicio OFIDEUTE, si lo quieres llamar así, dentro de la provincia de Barcelona, ¿vale?. Pues, empezarán en el 2010. Piensa que hasta el 2015, que era la ley 24/2015, y posteriormente a la 4/2016, todo lo que se atendía era hipotecario. Todos los

casos eran hipotecarios. De a partir del 2015 entra primero, o al final 2015 entramos en paralelo en consumo, que no te lo he dicho nada, no te he dicho nada, pero estamos habilitados como servicio público de consumo. Y entonces atendemos casos, de reclamaciones de cláusulas abusivas en el ámbito del contrato hipotecario.

Pero como se desviaba más del tema, no te lo había comentado, pero que sepas que esta pata administrativa la tenemos, esta licencia administrativa pura y dura la tenemos también, pero con la ley 24/2015 entramos con el alquiler. Alquiler siempre es lo mismo como gran tenedor, porque al final la base es la ley, y después, a partir de finales del 2019, con el decreto 17/2019, hemos ido navegando entre las leyes, hasta donde podemos atender también situaciones de ocupación y las realidades de finalización de contrato. Te puedo decir que los últimos, que el año pasado era un poco raro por culpa de la sentencia contrala ley 1/2022 y las ayudas y el lugar social obligatorio para ocupaciones, vitalizaciones del contrato. Pero en esos 3 años anteriores piensa que le hemos ido, que después de hemos tener un 35% de alquiler, otro 35% ocupaciones y el 30% que restaba de hipotecario.

Ha ido pasando a alquiler y ocupaciones a un nivel muy equilibrado. En algún año, un poco más las ocupaciones, en otro más el alquiler, pero han ido más o menos equilibrados en el tiempo y el hipotecario ha ido moviéndose con las fluctuaciones de los tipos de interés, por decirlo de una manera, porcentaje más, porque digo que igual los 35 han subido a 40 y lo que nos hemos hablado. Y hasta ahora también lo que nos ha ido pasando es que la ocupación ha ido perdiendo fuerza, pero con una sencilla razón, porque 1 de los requisitos de la ley es una fecha límite de haber ocupado la vivienda, que es el 1 de julio de 2021.

Entonces, claro, llega un momento que toda la gente, todas las personas que cumplan ese requisito, o no han venido porque no les interesa el servicio, o ya han venido al servicio. Sí, imagina, si ahora dijésemos que cambiamos el requisito y hablamos de que haya una ocupación mínima de un año en la vivienda, nos vendría un tropel automáticamente de gente que ahora mismo no puede entrar en el servicio. Porque nosotros, como seguimos el tema de los requisitos marcados por la ley, pues tenemos una población cautiva, pues de alguna manera, determinada y muy limitada, pues con el tiempo, mientras que el alquiler se va manteniendo, mientras alquileres estén altos y, por desgracia, va a durar tiempo, pues tendremos este porcentaje de gente, en cambio, la ocupación poco a poco va bajando por esta limitación. Que no sé si la mantendremos también mucho en el tiempo,

porque es una de las cuestiones que la Generalitat quiere modificar. Os digo, podía pasar que tengamos esta avalancha nueva de casos que hasta ahora no han sido atendidos. Pero es que todo se va notando mucho eso con las leyes, ¿vale? Según van moviéndose las leyes y las situaciones de, pues esto, más presión sobre el precio del alquiler, más sobre la vivienda, así ha así ha ido moviéndose un poco todo. Vale, pero ahora, pero de momento, mayoritariamente, pues más se mantienen hipotecario y alquiler. Ahora sobre, o sea, perdón, alquiler y ocupación sobre hipotecario.

Speaker 2: Vale, bueno, en el tema de del alquiler, como has comentado de esos grandes tenedores, entonces, ¿los grandes tenedores conocen o se han conocido con la persona alquilada o normalmente no? ¿Se han visto o han hablado alguna vez?

Speaker 1: A ver, si hablamos si hablamos de grandes tenedores que sean persona física, podría pasar en algunos casos. Pero piensa que la mayoría, la mayoría acaban yendo por gestorías o por, APIs. Y, por eso digo que haber los ailos, pero la mayoría se mueven a través de los de sus de gestores y APIs en los que han depositado el piso para que les hagan los trámites y y no tener. Pues ninguna molestia entre comillas, nada más que ir cobrando al mes, porque decirlo de alguna manera. En cambio, hay otros que sí, que depende, pero sí que pero sí que te encuentras. Sé que hay casos de estos de que es entre particulares o que sea gran tenedora, estamos hablando del mínimo de una zona de mercado residencial tensionada según la ley, que son 5 viviendas y que las alquilan ellos directamente. Sí, de esos también hay, pero no son, no son la mayoría, la mayoría estamos hablando a través de gestores. Y sobre todo después la parte de fondos de inversión y bancos, pues van directamente con sus empresas gestoras.

Speaker 2: Vale, de acuerdo. Normalmente, cuando las partes se sientan, en este caso, por los representantes, ¿se suele llegar a un acuerdo?

Speaker 1: A ver, en los casos en los que hacemos negociamos intermediación, o sea, llevamos a cabo esa comunicación entre las 2 partes, entre las 2 partes, porque piensa que el servicio no es una fábrica de hacer negociaciones, de negociar, sino que nosotros siempre decimos que informamos, asesoramos e intermediamos a razón de lo que el usuario necesite. Y es lo que te decía, nos puede venir alguien que ya ha negociado por su cuenta y nos viene con la minuta de un contrato en la mano, para que se lo revisemos. Se lo revisamos o le ayudamos a corregir o perfilar algo, o si está bien, pues decirle que está ok, y él se lo acaba a su manera. Se lo ha empezado y se lo acaba a su manera con un

asesoramiento mínimo nuestro. Vale. Por tanto, es un puro y duro asesoramiento. Y a otros, incluso, simplemente con la información genérica y lo que le puedas dar a nivel de conocimientos a través de Internet explicaciones tiran millas y se lo hacen, o sea, también depende mucho de temas de brecha generacional y de tipología de gente, ¿vale? Pero, por eso digo, pero sí que hay aproximadamente un 50% de los casos o 55% de los casos que acaban en negociación. Vale. De estos, la media histórica es de un 50% que se llega a un acuerdo positivo para el ciudadano, un acuerdo entre las 2 partes. Los otros son resoluciones, pues, en las que, básicamente, una de las 2 partes ha rechazado o llegar a un acuerdo o la propuesta de acuerdo que había, y aquí sí que se da por los 2 lados, por los usuarios a veces, y otras por los grandes tenedores

Speaker 2: Vale. Muy interesante, la verdad, soy muy completo. En relación a las características de las personas, normalmente son núcleos familiares de alguna relación de consanguinidad, no, y los casos donde sí que son familia, ¿qué características tienen? ¿Son muchos hijos, familias monoparentales?

Speaker 1: Sí, para este tema, ya haré que contacten contigo, ¿vale? Hablo con un compañero o compañera abogado del servicio y que contacte, te explico, porque no te contesto, porque no tenemos datos estadísticos al respecto. Y hay cosas en las que te puedo hablar estadísticamente, por la parte del contacto y lo que me regulo con las oficinas, y hacemos seguimiento y voy sabiendo un poco de todo de lo que ellos lo explican, también tenemos los datos estadísticos. Por desgracia, nuestras herramientas informáticas recogen estos datos, pero no los podemos explotar directamente. Es un tema al final de protección de datos, con el propietario, con la herramienta informática que es de la agencia d'Habitatge de Cataluña. Sí, son los responsables y propietarios de los datos, y solo nos dejan explotar una parte de ellos, no toda la base de datos que se genera, no todo la nube de datos que se genera durante la atención. Por eso digo que sí se recogen estos datos en las herramientas están recogidos, pero no los podemos explotar. Por tanto, te diría muy alegremente una cosa u otra, y no te engañaré, seguro, por lo que hablo con los compañeros, pero prefiero trasladarte que, pues eso, que se tome una charla amena con 1 de ellos, pues ellos te expliquen la situación de del punto del municipio en el que se encuentran, y explicándote uno, ya te digo que eso sí que el, con pequeñas diferencias te vas a ver que la mayoría funcionan por el mismo estilo.

Speaker 2: Vale, pues lo agradezco. No sabía que simplemente, pues se recogían, pero luego no se trataban.

Speaker 1: Sí, no, pues es un déficit que tenemos, o sea, es como si me preguntas, a ver, hoy en día uno de los datos más normales es por cuestiones de género, ¿no? ¿Cuántas de las solicitudes que acabamos recibiendo son, de hombre o de mujer? No te lo puedo decir, no lo tengo explotado. Me regañan continuamente, pero, claro, no es tema mío, me decían de eso. No, no me refiero, porque lo típico es que lo normal. Pensar que esto es accesible y que se puede explotar, pero nos encontramos con un problema. Yo espero también solucionarlo, estamos también en discusiones con la dirección del Habitatge de Cataluña sobre este tema. Es una de las cosas que tenemos a la mesa, y espero que con el tiempo lo podamos solucionar y poder explotarlo. Pero ahora mismo, ya te digo, no puedo darte un dato, una información, por eso en cambio los compañeros, como son los que atienden directamente a la gente, te podrán decir así a nivel no cuantitativo, pero sí más cualitativamente, un poco por donde van la con que eso, que esas son las situaciones más tipos que ellos manejan.

Speaker 2: Vale, perfecto. Seguimos, entonces, esto lo dejamos como aparcadito. ¿Consideras que hay una situación de precarización residencial? ¿Qué es para ti la precarización residencial?

Speaker 1: Pues que alguien no pueda acceder a una vivienda de acuerdo con el concepto, si quieres, de consumo de consumidor responsable. O sea, por tanto, que al final su vivienda sea una vivienda asequible en la que sea de compra o alquiler, su esfuerzo económico que debe hacer no supere entre el 30 y el 40 por ciento de sus ingresos, dependiendo si estamos contando suministros o no, pero la idea va por aquí. Y esta precarización que venimos viendo desde la crisis mundial, porque no fue inmobiliaria, fue general, ¿vale? Del 2007, 2008, y ahora estamos viendo el mayor exponente, pero que no es el final, porque todavía no hemos empezado a solucionarlo. O sea, todavía, por desgracia, vamos a pasar años de estar, pero ¿por qué? Porque el problema de la vivienda es que no es una fábrica de hacer barras de pan industrial. Que que haga más y ya está, ¿no? Aquí hacer una vivienda son años de trabajo, y vivienda que no se hace, vivienda que se ha perdido, ¿no? Un año si no se ha hecho, se ha perdido y eso no vuelve y no la tienes acumulada, hay que empezar de 0 y desde el 2008 hasta aquí hemos hecho muy poco desde ya es, directamente desde las administraciones públicas por solucionar el tema. Se ha hecho una mala lectura de la situación. Mucha gente creyó que la crisis

del 2008 pensando que eran siempre más inmobiliaria que otra cosa, que con eso ya vio suficiente con la caída de precios para que las viviendas fuesen asequibles para todo el mundo, y es una gran mentira. Ha sido un mal análisis en el que, por qué los precios bajaron, pero los ingresos de la gente más. Claro. Por tanto, sigue habiendo una presión para poder conseguir vivienda que nadie ha resuelto durante todos estos años, y lo que, por tanto, a más demanda de vivienda sin que hayamos solucionado el problema, pues estamos en la situación que estamos hoy.

Speaker 2: Vale, sigue estando ahí. Vale, de acuerdo. ¿Consideras que la mediación o intermediación, en este caso, conciliación, es una herramienta efectiva para estas situaciones de precariedad?

Speaker 1: Yo creo que es una herramienta necesaria. Sí, y te explico mínimamente por qué se trata, a ver, la solución no es fácil, no es agradable, y se trata de encontrar maneras de corresponsabilizarnos todos. Que no se trata culpabilizar a los propietarios, o sea, yo no voy a demonizar, no demonizo a ningún propietario ni por ser rico ni por tener muchas viviendas. Pero sí que tienen que entender que en la época que nos ha tocado vivir, que es esta, hay una tensión sobre el mercado que solo ellos nos pueden ayudar a solucionar a medio y corto plazo. Después las administradas de aquí, pues sea simplemente por su buena voluntad, o sea mediante la mediación considerada, mientras los sistemas de negociación que tú quieras hacer, yo creo que es como a lo mejor se puede hacer con las ayudas pertinentes que se puedan movilizar desde la administración, mientras la administración hacemos, y lo que habría que hacer que es, a largo, a medio y largo plazo, proveer de vivienda para que la atención baje. Pero en el plazo intermedio, mientras eso no pasa o no llegamos ahí, necesitamos que los grandes propietarios de vivienda vacía nos ayuden. No que nos soporten o nos maldigan a todos, sino que nos ayuden. Y yo creo que es cómo mejor funcionaría la cosa. Pero, bueno, falta enviar bien este mensaje que tampoco se ha dado nunca de manera correcta, al menos para mí, ¿eh?

Speaker 2: Vale. En los cuándo se puede dar estos casos de intermediación y demás, ¿se dan en unas condiciones óptimas de espacio, de tiempo, o dónde se suelen realizar?

Speaker 1: A ver, sí, a ver, nosotros cuando implantamos el servicio en los municipios que nos lo piden o en los consejos comarcales que nos lo piden, siempre intentamos, la mayoría, siempre puede darlo en un punto que no, pero siempre se busca un espacio óptimo de trabajo, no solo para la persona que está atendiendo, para el abogado que ejerce

mediador, conciliador, llámalo como tú quieras, sino también para la persona, para los usuarios cuando los atendemos. Vale. Vale, porque te digo, porque vale que haya un espacio suficientemente agradable, confortable y, a la vez, privado donde poder atendernos. Con el gran tenedor, yo te digo, como la comunicación, básicamente, es telefónica o por correo electrónico, es diferente, ¿vale? Pero con el usuario que es con el que tratamos directamente, siempre se intenta que haya un espacio privado y confortable en el que atendernos.

Speaker 2: Vale, perfecto. También te quería preguntar un poco sobre el grado de profesionalización que tienen las personas que trabajan en Habitatge, o sea, son mediadores, ¿qué tipo de formación tienen? ¿Cómo funciona?

Speaker 1: En el sí son abogados. O sea, tenemos 2 perfiles profesionales, uno administrativo, ¿vale? Normalmente administrativo nivel C. Perfil c administrativo, a veces también técnico de vivienda, un A2, ¿vale? Pero normalmente más, es nivel puro y duro administrativo, nivel C, que ellos, digamos, son los que se encargan siempre de digamos, el servicio al final, la cara de servicio es ellos. Por el sentido de que la primera acogida a la gente la hacen ellos. Son los que le informan por primera vez el servicio, son los que les ayudan a recoger la documentación, son los que les dan las horas en, ¿no? Los va sentando con los abogados en el momento que toca, y a los que, en caso de cualquier duda o problema, es a los que se dirigen. Digamos, que la idea es que, digamos, que el administrativo que tenemos, que como persona que está a full time en el servicio, ¿no? En la sede del SIDH, es la persona a la que se dirige la gente, y después cuando tienen que tratar con el abogado directamente se concreta la entrevista por, o el abogado si los tiene que llamar, los llama, pero siempre comunicación con el administrativo, porque los abogados normalmente son abogados que trabajan a tiempo parcial. Vale. Son abogados, abogados muchos de turno de oficio, especialistas mucho más de uno, no solo porque trabajan en los procesos hipotecarios de alquilar normalmente a nivel judicial, sino porque algunos, los que los hemos tenido más de uno, han trabajado en banca, por lo tanto, también tienen conocimientos efectivos del tema. Y, aparte, nosotros intentamos hacer siempre reciclaje, ¿vale? Hacemos formación continuada, hacer siempre reciclaje, ¿vale? Hacemos formación continuada con temporalmente, como mínimo 2 veces, mínimo 2 veces al año, aparte de jornadas de colegios de abogados y demás, ¿vale? Formativas de estas que hay, que ya sabes que te puedes pasar el día de una a otra. Y te lo digo, doy fe, porque las horas que yo tengo de cursos en colegios de abogados, economistas y similar

sobre el tema, daría para que me diesen un máster, o sea, ya me darían los puntos suficientes para que me diesen un máster o un doctorado. Ajá. Pero quiero decir que, en este caso, digamos, la formación viene de aquí, hablamos desde la Agencia d'habitatge conjuntamente con nosotros, y siempre tratamos temas normativos, sentencias judiciales de interés, cualquier ámbito, cualquier tema relacionado con los procedimientos o con la atención, generamos una jornada en la que poder explicar el tema con mayor amplitud y poder resolver dudas de la gente.

Speaker 2: Vale, perfecto. O sea, mediadores, así como tal, de abogado o mediador, pues quizás no hay perfil, pero con cursos de reciclaje y demás, pues se tratan temas, ¿no?

Speaker 1: Sí, digamos que, digamos que nosotros no, a ver, hay gente que tiene cursos de mediador, a la mayoría están haciendo los cursos de conciliación, ¿vale? Pero no es específicamente, o sea, no se necesita, no se lo pedimos, sino, sobre todo, como la mayoría, al final el conocimiento de las ayudas o cuestiones que puedan correr por medio a nivel de de ayudas, se las podemos dar nosotros a nivel formativo. Lo importante es el conocimiento y que pueda ver de la parte más procesal, ¿no? O genérica para poder explicar a la gente cuando hablamos de este asesoramiento de ubicación y dónde están y cómo actuar también, sí.

Speaker 2: Perfecto. Y querías comentar, esta sería ya la última pregunta, ¿querías comentar algo más que querías que pueda ser interesante de la situación o el funcionamiento?

Speaker 1: A ver, no especialmente No, al final, nosotros, ya te digo, el problema, es que te puedo empezar por, y te hablaría de muchas cosas, pero te digo, no especialmente. Bueno, simplemente, que, como todo, igual que tú preguntabas, ¿no? Hay situaciones coyunturales, estructurales. Piensa que hemos tardado mucho también y eso también hace referencia a qué tipos de casos atendemos y no, y o qué podemos hacer ahora en el futuro, en estos cambios que, te digo, que al menos están hablando, no sé a dónde llegarán. Sí. Pero es el hecho de que también desde el ámbito político, que igual que impusieron la vista de impulsar el servicio, no supieron focalizar o dimensionar bien la magnitud del problema. Que tampoco es fácil y nadie y que igual con el es más fácil hablarlo a toro pasado, ¿no? Pero, aunque se viese venir en algunos aspectos ya y algunos lo tuviésemos en la cabeza, pero también se focalizó, hubo dificultad focalizarlo y te explico por qué.

Cuando se presenta el SIDH, en este caso, el diputado, el político de turno creo que ayudó a a constituirlo y que lo y que lo presenta, lo presenta como un servicio nacido para morir. Vale. Traduzco, un servicio que se generaba ante un un momento coyuntural, que era un pico de volumen de faena y de situación que seguro que se solucionaba en unos meses, y que, pero que ahí estábamos para ayudar durante ese tiempo, pero que nacía para morir en el sentido de que iba a desaparecer. Mira, yo 12 años después no le veo, no sé cuándo voy a bajar la la chapa. Voy a llamar y cerrar la puerta o poder echar a la gente y decirle, mira, cada uno su casa y a otro trabajo, por desgracia, ¿vale? Nos queda mucho trabajo y, sobre todo, o mucha gente a la que no estamos asistiendo, ¿vale? Digámoslo como quieras. Vale. Entonces, si seguimos evolucionando, ¿vale? Igual que hablamos de que empezamos por hipotecario, hemos pasado por añadido consumo, ocupación, alquiler, pues, si seguimos evolucionando hacia tenedores particulares u otras situaciones, tenemos ahí un mercado muy amplio, y que durante mucho tiempo van a seguir necesitando nuestra ayuda, y si no, simplemente no estaremos mirando hacia a esta gente y dándole ayuda, pero seguiría estando ahí. Igual cerraremos antes botica, pero será dejando desasistida a un grupo de a un grupo de gente. No lo sé, por eso digo, pero, mal, por desgracia, es un servicio que se ha vuelto estructural, digo, en las condiciones en las que está ahora. Si evoluciona capaz un servicio más siglo veintiuno de asesoramiento genérico en temas de vivienda, ¿vale? Lo que podría ser una ventana única, ¿no? De lo que se habla nuevamente, pues oye, pues temas de vivienda, ves allí y uno de los ámbitos nuestros de trabajo es este del que estamos hablando ahora, pero hacemos otras cosas, me gustaría poder verlo y que tuviese sentido y seguir trabajando en él. Pero si solo hacemos lo que estamos haciendo ahora, me gustaría cambiar de trabajo pronto.

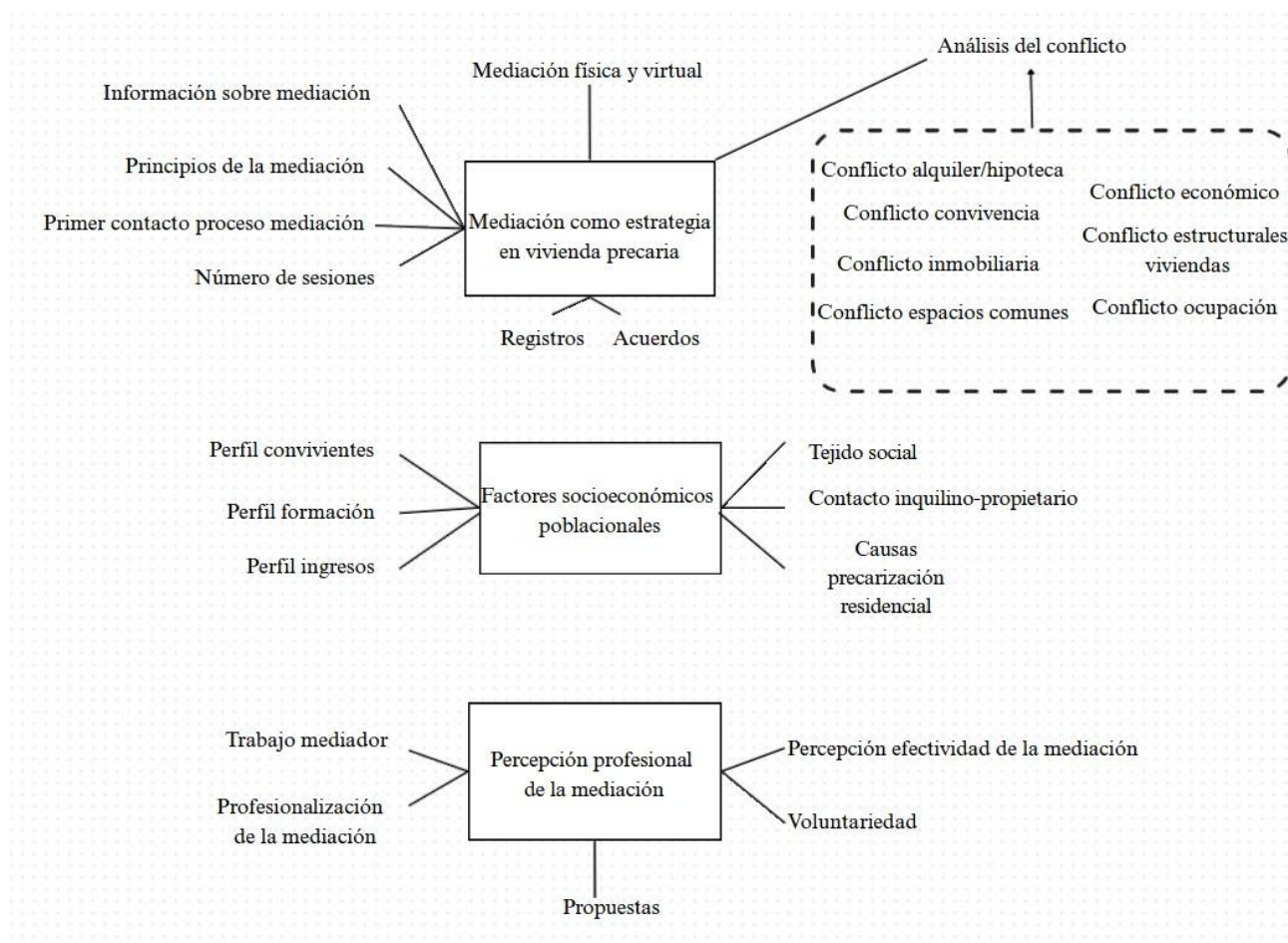
En el buen sentido, yo reconozco que lo quiero mucho y lo hago, lo cual que funcione soy responsable, parte activa, y, pero la realidad es que no es agradable lo que estamos haciendo, no para nosotros, sino cuando analizamos qué significa en la sociedad, ¿no?

Speaker 2: Claro, un poco adaptarse a la situación que se está viendo hoy.

Speaker 1: Y ahí ya te lo dejo, no te comento nada más.

Speaker 2: Está perfecto. Pues muchísimas gracias por todo, xxxx. Agradecerte que hayas dedicado este tiempo.

9.4. Anexo 4. Codificación de resultados.



La codificación de las respuestas se ha realizado siguiendo los tres objetivos específicos del estudio; la mediación como estrategia en la vivienda precaria, los factores socioeconómicos poblacionales y la percepción de los profesionales de la mediación. Aunque la entrevista (Anexo 1) se realizó siguiendo bloques temáticos las respuestas se reordenaron para ajustarlas a la codificación.