


La mediació dels conflictes en l'habitatge: de l'accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat

Isabel Viola Demestre

Professora titular de dret civil i codirectora de la Clínica Jurídica en dret immobiliari i mediació residencial. Facultat de Dret, Universitat de Barcelona

isabelviola@ub.edu | 

Recepció: 20/02/2023, acceptació: 28/04/2023, publicació: 29/12/2023

Resum: La mediació és un procediment en què una tercera persona imparcial i neutral gestiona la comunicació entre les persones que tenen un conflicte en diferents àmbits de l'habitatge per tal que s'aclareixin malentesos, s'arribi a acords de solució que permetin una convivència pacífica i el manteniment en l'habitatge, evitant les situacions de sensellarisme. S'hi analitzen els àmbits de la llar on poden sorgir els conflictes, la seva tipologia (des de l'accés a les reformes perquè sigui ecològic) i la incidència de la mediació en la gestió de les controvèrsies per preservar la relació o posar-hi fi de manera pacífica.

Paraules clau: mediació residencial, habitatge, conflicte.

Housing mediation: from access and neighbour-to-neighbour relationships to sustainability

Abstract: Mediation is a procedure in which an impartial and neutral third party manages communication between people who have a conflict in different areas of a home so that misunderstandings are clarified and settlement agreements are reached that allow for peaceful coexistence and continuity within the home, avoiding situations of homelessness. The areas of the home where conflicts can arise are analysed, as well as their typology (from access to environmental reforms) and the impact of mediation in the management of conflicts to preserve a relationship or end it peacefully.

Keywords: housing mediation, housing, conflict.

1. INTRODUCCIÓ

La mediació és un espai de diàleg i de comunicació que, amb la intervenció d'una tercera persona mediatadora, que actua de manera imparcial i neutral, permet gestionar positivament els conflictes en diferents entorns. Aquest treball parteix del concepte d'*habitatge* i de *llar* per mostrar la diversitat d'àmbits on es poden presentar conflictes i de quina manera la mediació pot ser el procediment per resoldre la diversitat de situacions, que s'eviti el sensellarisme o s'acabi pacíficament la relació.

La mediació dels conflictes en l'habitatge: de l'accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat

© Isabel Viola Demestre (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.8

2. L'HABITATGE

L'habitatge¹ és un lloc tancat i cobert, en general, un immoble,² que pot ser una casa, un pis o una part d'aquests, apte i adequat³ perquè puguin habitar-hi persones⁴ de manera habitual. Quan consta com a domicili en el padró municipal es qualifica de *principal*; quan s'hi està temporalment o intermitentment és un habitatge secundari o també anomenat *de segona residència*.

És una edificació fixa, diu la llei catalana del dret a l'habitatge, que està destinada que hi resideixin persones físiques, que cal que compleixi amb les condicions d'habitabilitat i que té la funció de proporcionar l'espai, les instal·lacions i els mitjans materials per tal de satisfer les necessitats personals ordinàries d'habitació.⁵ És definit també com el refugi,⁶ un sostre sota el qual resguardar-se i alguna cosa més perquè és un espai privat amb els subministraments essencials, segur, estable,⁷ el lloc on la persona pot satisfer aquestes necessitats primàries de descans, alimentació, de vestit, de neteja personal i de protecció de la dignitat i de la seva intimitat.⁸

Per tant, quan a més del sostre i les quatre parets prenem en consideració altres elements, aquest habitatge s'identifica amb una llar. La llar es pot entendre com el fet de tenir un espai o un habitatge adequat per viure (àmbit físic), poder salvaguardar la intimitat i gaudir de les relacions (àmbit social) i tenir el dret d'ocupar aquest habitatge (àmbit legal).⁹ La llar és un concepte autònom que no es limita a l'habitatge o a la legalitat

¹ Aquest treball s'emmarca en les tasques de recerca que l'autora desenvolupa en els projectes PID2021-125149NB-I00; 2021 SGR 00347; GINDOC-UB/014.

² En situacions extremes (atur, exclusió residencial, etc.), hi ha persones que han de viure en altres llocs diferents d'un immoble. Recentment, era notícia que a Mallorca hi ha persones que viuen en autocaravanes a causa del preu de l'habitatge a l'illa. Vegeu

<https://www.rtve.es/noticias/20230201/mallorca-caravanas-precios-vivienda-alquiler/2419806.shtml>

³ Sobre l'habitatge adequat, vegeu Fernández Evangelista, Guillem (2015). *El acceso a la vivienda social de las personas sin hogar. Estudio de casos: Alemania, España, Finlandia y Reino Unido* [en línia]. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, p. 61. [Consulta: 10 febrer 2023]

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368566/gfe1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁴ *Diccionari de la llengua catalana i Diccionario de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/vivienda>. [Consulta: 10 febrer 2023].

⁵ Vegeu l'article 3 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/5044/1907661.pdf> [Consulta: 10 febrer 2023]. Vegeu també l'article 3 de la Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2023/BOE-A-2023-12203-consolidado.pdf> [Consulta: 30 maig 2023].

⁶ Que la casa és un lloc on un queda protegit ja es manifesta en el joc del Fet i amagar. Recordem que és el joc que consisteix en el fet que una persona compta fins a un nombre determinat, amb els ulls tancats, mentre que la resta de jugadors s'amaguen. Un cop ha acabat de comptar, aquesta persona ha de trobar els que s'han amagat. La casa és el lloc des d'on compta aquesta persona mentre la resta de jugadors s'amaguen perquè no els trobi i és el lloc que han de tocar amb les mans els que s'han amagat per salvar-se.

<https://www.sortirambnens.com/activitats/jocs-infantils-per-fer-a-casa/juguem-a-fet-i-amagar/> [Consulta: 10 febrer 2023].

⁷ Amb relació a la idea que el refugi adequat és alguna cosa més que un sostre sobre el cap, vegeu els acords adoptats per les Nacions Unides el 1996 sobre habitatge, en el punt 60, pàgina 34, de l'informe *Habitat II*. *REPORT OF THE UNITED NATIONS CONFERENCE ON HUMAN SETTLEMENTS (HABITAT II)* [en línia]. Istanbul, 3-14 de juny de 1996.

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G96/025/00/PDF/G9602500.pdf?OpenElement> [Consulta: 10 febrer 2023].

⁸ Sentència del Tribunal Suprem, núm. 7256/1996, 16-12-1996, Fonament de dret setè, darrer paràgraf, p. 4. <https://www.poderjudicial.es/search/openDocument/86ca405174b987ad/20030808>

⁹ L'Observatori Europeu del Sensellarisme i la Federació Europea d'Entitats que treballen amb les Persones Sense Llar (FEANTSA) van realitzar aquesta proposta conceptual per consensuar a l'àmbit europeu el terme llar considerant que aquesta es constitueix arran d'aquests tres àmbits.

La mediació dels conflictes en l'habitatge: de l'accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat

© Isabel Viola Demestre (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.8

de la seva possessió,¹⁰ sinó que implica alguna cosa més que un habitatge permanent o temporal: engloba la dimensió humana de la vida i de les relacions que comporta (Sixsmith, 1986). La llar s'entén des de quatre perspectives: «*home as a physical structure offers material shelter; home as a territory offers security and control, a locus in space, permanence and continuity and privacy; home as a centre for self-identity offers a reflection of one's ideas and values, and acts as an indicator of personal status; and home as a social and cultural unit acts as the locus for relationships with family and friends, and as a centre of activities*» (Fox, 2002). Per això, la llar pot ser conceptualitzada com un habitatge més un factor X que representa els valors socials, psicològics i culturals adquirits per una estructura física a través de la seva utilització com a habitatge (Fox, 2006).¹¹

3. DIVERSITAT DE CONFLICTES EN L'HABITATGE

Sense ànim d'exhaustivitat, relacionarem a continuació alguns dels conflictes que poden aparèixer en cadascuna d'aquestes dimensions i àmbits esmentats de l'habitatge, de la llar.

Per començar, els conflictes a l'habitatge poden sorgir en la seva estructura física. L'immoble ha de complir amb els requisits d'habitabilitat. Ha de comptar amb els subministraments bàsics necessaris (electricitat i aigua i, si es tria, també el gas) que proporcionin allò necessari per tenir-hi els aliments, cuinar-los, perquè la temperatura ambiental sigui l'adient per poder-hi estar, per fer-hi vida, per dormir-hi, les persones adultes i, amb atenció primordial, els infants i els adolescents. Els desperfectes extrems en les parets, el sostre o el terra poden ocasionar riscos per a la vida dels seus habitants i situar-los en una posició d'estrès, d'angoixa psicològica. Quan hi ha dubtes o desacord sobre qui és la persona que ha de fer les reparacions necessàries o si hi ha un retard en el compliment de les obligacions reparadores es generen aquests estats emocionals poc saludables.

La rehabilitació dels edificis constitueix una de les accions proposades per la Unió Europea (UE) per intentar frenar el canvi climàtic, afavorir la transició ecològica i lluitar contra la pobresa energètica, d'acord amb l'Objectiu de desenvolupament sostenible (ODS) número 7. Als edificis se'ls atribueix el 40 % del consum total d'energia de la UE i el 36 % de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle procedeixen de l'energia.¹² Aquesta rehabilitació edificatòria afavorida per la UE arriba als edificis públics i també als privats. Esmentar els edificis privats significa parlar dels residencials, de les construccions en què es troben els habitatges (i locals de negoci), i del que es tracta, doncs, és de propiciar un ús més sostenible¹³ dels recursos perquè siguin energèticament eficients.

Aquesta transició ecològica immobiliària residencial requereix intervencions als edificis privats de diferent envergadura: des de determinades modificacions de més

¹⁰ Vegeu FERNÁNDEZ EVANGELISTA, Guillem (2015). *El acceso a la vivienda social de las personas sin hogar. Estudio de casos: Alemania, España, Finlandia y Reino Unido* [en línia]. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona. [Consulta: 10 febrer 2023]

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368566/gfe1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

¹¹ Fox, Lorna (2006). «Conceptualising home. Theories, laws and policies». Oxford: Hart Publishing, p. 180.

¹² *Resource Efficiency and Climate Change* [«Ús eficient dels recursos i canvi climàtic», document en anglès], 2020, de la Plataforma Internacional de Recuperació, i l'informe de 2019 sobre la Bretxa d'Emissions de les Nacions Unides. <https://www.resourcepanel.org/reports/resource-efficiency-and-climate-change> [Consulta: octubre 2022].

¹³ Entenem la sostenibilitat en el sentit que proposa Belloso Martín, això és, com el fet de «satisfer les necessitats de la generació present sense comprometre les que necessitaran les generacions futures».

<https://raco.cat/index.php/rcda/article/view/404067/497840> [consulta: 10 febrer 2023].

profunditat en alguns elements estructurals de l'edifici (la millora de l'envolupant tèrmica, els revestiments, canvis de finestra), en els sistemes de calefacció (per exemple, substitució de la caldera) a la instal·lació de plaques solars i altres mesures (punts de càrrega per a vehicles elèctrics, la substitució dels electrodomèstics vells per uns de més eficients). Totes han de dur-se a terme mitjançant contractes d'adquisició de béns i serveis entre persones físiques i empreses, és a dir, en relacions de consum.

En la vessant social d'aquest habitatge, la convivència intralliar i les relacions interllars o de veïnatge constitueixen un altre àmbit susceptible de conflictivitat no menys transcendent en el gaudi i manteniment en un habitatge. Quantes persones s'han sentit obligades a traslladar-se a un nou habitatge perquè volen deixar enrere situacions molestes percebudes com a insalvables?

Hi ha conflictes de relació entre les persones que conviuen en un mateix habitatge, habitualment, membres d'una mateixa família i, per tant, la mediació familiar ofereix un procediment per gestionar-los. En conflictes de ruptura de parella matrimonial o estable l'habitatge pot ser un dels punts de discussió en la regulació dels efectes derivats d'aquesta ruptura, que si afecta els menors d'edat té una transcendència major de cara a vetllar pel seu interès. Quan són llars compartides per persones sense relació familiar, de convivència, d'ajuda mútua, en supòsits de pisos sobreocupats, és la mediació comunitària a què acudeixen els afectats.

Els problemes també sorgeixen en les relacions entre les persones que habiten en habitatges confrontants o propers. Efectivament, la convivència, el compartir espais comuns, les immissions, és a dir, les ingerències que provenen d'una altre habitatge (sorolls, fums, etc.) constitueixen un altre focus de controvèrsies. Discrepàncies en la diversitat d'estratègies per cobrir les necessitats en entorn urbà, per tant, entre cases unifamiliars, o en pisos d'un edifici en règim de propietat horitzontal dels veïnes d'un replà, d'una escala, d'un carrer, d'una illa de pisos i d'un barri també per l'activitat diürna o nocturna (l'oci nocturn) amb activitats de negoci (restauració, pisos turístics, etc.). I en un sentit similar en un entorn rural, disputes entre els veïns de cases unifamiliars, d'un carrer, d'una urbanització, d'un barri, d'una població, en edificis, també en habitatges turístics¹⁴ i per raó de les immissions generades per les activitats (industrials, d'agricultura, ramaderia) pròpies de la zona.

En l'àmbit legal, hem d'esmentar que la tinença de l'habitatge a Catalunya és la següent: un 76 % en règim de propietat, del qual un 31,7 % és de compra amb pagaments pendents; un 22 %, de lloguer i un 2 %, per cessió gratuïta o altres formes.¹⁵ El conflicte més rellevant, ja que pot posar en perill el manteniment en l'immoble com a habitatge, és l'impagament de la quota pendent del préstec, que ha estat garantit amb la hipoteca, quan la tinença és la propietat d'un immoble d'ús residencial, i l'impagament de la renda, quan la tinença és el lloguer. Si no es paguen els deutes pendents, la persona creditora (l'entitat financera en el préstec hipotecari; la persona arrendadora en els arrendaments d'habitatge) pot emprendre accions judicials (acció hipotecària o desnonament, respectivament) o extrajudicials que poden acabar amb el fet que la persona deutora que

¹⁴ El propietari d'uns pisos turístics va sol·licitar l'aturada del so de les campanes a Santa Maria dels Turers perquè destorbaven el descans dels seus hostes. Vegeu la notícia del juliol de 2021 a <https://www.naciodigital.cat/noticia/222955/aturada-campanes-banyoles-indigna-veins> [Consulta: 10 febrer 2023].

¹⁵ Són dades de l'Idescat del 2007. <https://www.idescat.cat/pub/?id=ed&n=2557> [Consulta: 16 febrer 2023].

ha incomplert les obligacions de pagament hagi de marxar del seu habitatge (llançament).¹⁶

En el lloguer també poden sorgir altres conflictes, com ara a qui correspon el pagament de determinades despeses¹⁷ o, en acabar el contracte d'arrendament d'habitatge, el retorn de la fiança de l'arrendador a l'arrendatari.

L'ocupació irregular o il·legal d'habitatge ha esdevingut una altra situació de conflicte entre les persones que ostenten un títol que els legitima pel fet d'estar posseint l'habitatge (majoritàriament, propietaris) i aquells que l'ocupen sense un dret que els legítimi a posseir-lo. Davant l'increment dels casos d'habitatges ocupats, l'Administració local i autonòmica ha adoptat mesures que volen donar resposta acurada a la situació. Tot i que pot estar provocada per la falta d'habitatge públic, quan l'ocupació és ideològica i de llarga durada es recorre a la mediació.

Una gestió ineficient d'aquests conflictes pot generar que la persona hagi de conuiu-hi o d'abandonar aquesta llar per buscar-ne una altra, amb les conseqüències que el canvi forçat comporta en la salut mental i física de les persones afectades (Novoa et al., 2014).

4. QUÈ APORTA LA MEDIACIÓ?

La mediació, que segons la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit de dret privat, es defineix com 'el procediment no jurisdiccional de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la comunicació entre les persones, per tal que gestionin per elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten, amb l'assistència d'una persona mediadora que actua d'una manera imparcial i neutral', esdevé un mètode que afavoreix el diàleg entre les persones afectades en aquests conflictes que incideixen directament en l'habitatge, la llar, amb l'objectiu que es puguin examinar les emocions que aquestes situacions comporten, que es puguin esbrinar els interessos i les necessitats de totes elles, per presentar una fotografia de la situació al més acurada possible que permeti que es treballi per aclarir malentesos i, si escau, assolir acords de solució que siguin satisfactoris per a les persones que participen en aquest procediment.

La incidència de la mediació en la gestió d'aquests conflictes fa que serveis públics i privats l'ofereixin. I els trobarem amb adjectius que designen l'àmbit en el qual aquest procediment es desenvolupa.

Des del 2010, trobem serveis d'inter/mediació hipotecària que ofereixen assessorament i intermediació amb l'entitat bancària a les persones prestatàries que no poden pagar la quota hipotecària, des de l'Administració pública autonòmica, com és, per exemple, el cas d'OFIDEUTE a Catalunya, dependent de l'Agència de l'Habitatge; local, a través de serveis d'inter/mediació hipotecària de diferents municipis i de les diputacions (amb el Servei d'Intermediació de Deute Hipotecari [SIDH] i entitats socials com Caritas Diocesana. En general, l'objectiu principal és elaborar una proposta de solució ajustada a les necessitats concretes de la unitat familiar, que ha de reunir uns requisits subjectius i objectius específics, i presentar-la a l'entitat financera. Estan duent a terme aquestes

¹⁶ Vegeu una mediació entre arrendador i arrendatari que va acabar amb acords de solució a ESPINÓS, Ferran et al. (2014). «La mediación, un instrumento para gestionar la terminación de una relación arrendaticia», *Revista La Trama*, núm. 42. https://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=294&ed=42 [Consulta: 30 maig 2023].

¹⁷ Sobre els conflictes entre l'arrendador i l'arrendatari o llogater, vegeu la notícia següent: <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/10271561/12/19/Caseros-contra-inquilinos-donde-v-por-que-surgen-los-mayores-conflictos-en-el-alquiler-en-Espana.html>

tasques mediadores corporacions de dret públic (col·legis d'advocats, ADR-ICAB, per exemple; CEMCAF del Consell de Col·legis d'administradors de finques de Catalunya, entre d'altres). El 2017 es creà un espai de mediació de consum per sobreendeutament de les famílies en relació amb els deutes que comprometen el manteniment de l'habitatge habitual en la Comissió d'Habitatge i Assistència per a Situacions d'Emergència Social (CHASES) que desplega el procediment previst en la Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.¹⁸ La Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge estableix una intermediació o una conciliació prèvia obligatòria a la interposició de la demanda del gran tenidor, propietari de l'immoble que és l'habitatge habitual d'una persona en situació de vulnerabilitat econòmica, quan pretén recuperar-ne la possessió o executar l'immoble.

La mediació en l'àmbit del lloguer, que tradicionalment no ha estat considerat com un entorn en què aquest procediment pugui desplegar-ne l'eficàcia,¹⁹ va trobar el seu reconeixement ara fa 10 anys, en la Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat del lloguer d'habitatges, que va modificar la llei d'arrendaments urbans de 1994 (LAU), entre altres extrems, en la línia d'introduir la possibilitat que les parts puguin pactar la submissió a mediació d'aquelles controvèrsies que puguin resoldre's per la seva naturalesa a través d'aquesta, de conformitat amb el que estableix la legislació que regula la mediació en assumptes civils i mercantils (art. 4, apartat 5 LAU, 1994).

Arribat el cas extrem, la mediació pot servir per detectar situacions de vulnerabilitat i gestionar-la de la millor manera possible. En aquest sentit, el 2021 va iniciar les seves activitats la Unitat Central d'Intervenció en Conflictes en l'habitatge (UCIHC) dels Mossos d'Esquadra, que té com a objectiu homogeneïtzar, proposar i fer el seguiment dels procediments en el context dels desnonaments de persones del seu habitatge²⁰ i de les situacions d'ocupació que, des del novembre de 2022, té un protocol d'actuació en el qual destaca la mediació com a eina per afavorir el diàleg entre les persones afectades²¹ mitjançant la intervenció de l'Àrea de Negociació, mediació i Responsabilitat Social Corporativa (AME) dels Mossos d'Esquadra, que no té competències per negociar quan hi ha una execució judicial, però sí que pot intervenir per reduir la tensió davant la comitiva judicial i l'actuació policial i afavorir la comunicació amb els diferents col·lectius implicats en aquest entorn. També fan una tasca mediatora els professionals de la procura que intervenen en la comitiva judicial.

¹⁸ Vegeu el protocol d'actuació a

http://agenciahabitatge.gencat.cat/wps/wcm/connect/464baed7-cc7a-4fed-aedc-94e5faeb06c9/Llei_4-2016_Protocols+Ajuntaments.pdf?MOD=AJPERES

¹⁹ Només un 24 % dels jutges consultats a l'elaboració del Llibre Blanc de la mediació es van mostrar favorables que els arrendaments s'inclouessin en les matèries d'una eventual llei de mediació general a Catalunya, davant de la pràctica unanimitat respecte dels conflictes familiars. Vegeu CASAÑAS, Elisenda et al. (2010). «Percepcions de la mediació segons els professionals de la justícia». CASANOVAS, Pompeu; MAGRE, Jaume; LAUROBA, M. Elena (eds.). *Llibre Blanc de la mediació a Catalunya*. Barcelona: Huygens editorial, 1035-1095.

²⁰ PNT 231/01/22. «Actuació policial en desallotjaments d'immobles per mandat judicial».

https://mossos.gencat.cat/web/.content/home/01_els_mossos_desquadra/Transparencia_bon_govern/Normativa-i-organitzacio/pnt/PNT-231-Actuacio-policial-en-desallotjaments-dimmobles-per-mandat-judicial-def.pdf

PNT 230/01/22. «Actuació policial davant l'ocupació d'immobles».

https://mossos.gencat.cat/web/.content/home/01_els_mossos_desquadra/Transparencia_bon_govern/Normativa-i-organitzacio/pnt/PNT-230-Actuacio-policial-davant-locupacio-dimmobles-def.pdf

²¹ Vegeu la informació a

<https://govern.cat/gov/transformacio-democratica/454022/nou-protocol-dels-mossos-desnonaments-ocupacions-mirada-social>

La mediació dels conflictes en l'habitatge: de l'accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat

© Isabel Viola Demestre (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

doi:10.1344/LSC-2023.21.8

Igualment, en els conflictes descrits per a la transició energètica la mediació pot ser el procediment idoni per gestionar aquesta situació. Aquest procediment pot permetre, en primer lloc, detectar les situacions de vulnerabilitat entre els propietaris. A les reunions prèvies o a les sessions individuals amb els titulars dels elements privatis (habitatges o locals de negoci) la persona mediatadora pot detectar situacions de vulnerabilitat que, potser, no es manifestin en sessions conjuntes, davant de tots els veïns. Algunes persones tenen pudor de posar de manifest determinades situacions professionals, personals, com una situació econòmica precària, que es tradueix en no poder fer front a les despeses de la comunitat de propietaris i encara menys quan això pot repercutir que l'edifici sigui energèticament eficient i, potser, emmascaren la situació i es neguen per aspectes tècnics de l'obra, per exemple. En segon lloc, i com hem manifestat, afavoreix l'espai de diàleg i de comunicació entre els propietaris perquè puguin expressar els seus interessos, necessitats, preocupacions i treballar de manera col·laborativa (Munné et al., 2010), valorant les opcions, les alternatives, per assolir una solució satisfactòria per a tothom, construir acords de solució creatius, per aconseguir un consens tenint present l'objectiu de l'eficiència energètica. En tercer lloc, la flexibilitat del procediment permet que la persona mediatadora pugui acompanyar-se d'un tècnic especialista en la matèria que pot donar resposta a les qüestions o dubtes que puguin plantejar-se per a l'elecció de la mesura energètica i en els efectes de les obres futures. També pot ser útil per fer front a les eventualitats que poden sorgir al llarg de l'execució de l'obra, en aquest cas, en un procés entre la comunitat de propietaris i l'empresa o les empreses que fan les tasques d'adaptació, rehabilitació de l'habitatge. I en aquest mateix sentit, pot ser el procés on gestionar els problemes que sorgeixen un cop acabada l'obra, realitzat el servei o adquirit el bé de què es tracti. En aquest context, sent consumidors tots els ciutadans que volen reformar l'habitatge, si l'empresa que presta el servei o la que ha venut el bé està adherida al sistema arbitral de consum, que a Espanya inclou una fase de mediació, tenim un sistema híbrid, a través del qual gestionar de manera ràpida i àgil la controvèrsia.

La flexibilitat que caracteritza la mediació es manifesta en les eines comunicatives que la persona mediatadora emprà en cada context conflictiu. En controvèrsies hipotecàries, les paraules tècniques relatives al canvi de les condicions del préstec hipotecari tenen un paper protagonista, fet que comporta la necessitat d'un coneixement pel professional de la mediació que desenvolupa el procediment o que s'acompanyi de l'expert en la matèria actuant aleshores en comediació. En un sentit similar pot succeir en la rehabilitació edificatòria. Quan una de les parts del conflicte es troba en una situació de desconeixement de les eines de solució, el rol de la persona mediatadora és actiu i directiu i fa propostes de solució. N'és un exemple la intermediació hipotecària. En altres contextos conflictius (com ara els derivats per la mala convivència en les comunitats de propietaris), la necessitat d'especialització tècnica de la persona mediatadora ja no hi és tan present, circumstància que afavoreix que el procés sigui conduït per una persona mediatadora sense una expertesa concreta per raó de la matèria.

En tots els àmbits de controvèrsia descrits el denominador comú és que el protagonisme rau en les persones que estan en conflicte i participen del procés, perquè totes elles tenen unes emocions, uns interessos i necessitats que propiciarà que aflorin en aquest espai comunicatiu, que la persona mediatadora haurà de gestionar amb les diverses eines comunicatives al seu abast, com les preguntes, en les seves diverses modalitats, el resum, el parafraseig, la reformulació, per fomentar l'empatia entre elles, estenent ponts amb l'objectiu d'afavorir l'acord, la millora de la convivència o que la relació acabi de manera pacífica.

La mediació dels conflictes en l'habitatge: de l'accés i les relacions de veïnatge a la seva sostenibilitat

© Isabel Viola Demestre (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

ISSN: 1697-5928

lsc@ub.edu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

[doi:10.1344/LSC-2023.21.8](https://doi.org/10.1344/LSC-2023.21.8)

5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- BELLOSO MARTÍN, Nuria (2022). «Un intento de fundamentar derechos de los no-humanos (derechos de la naturaleza) a partir del desarrollo sostenible». *Revista Catalana de Dret Ambiental*, XIII, 1, 10.
- CASAÑAS, Elisenda et al. (2010). «Percepcions de la mediació segons els professionals de la justícia». CASANOVAS, Pompeu; MAGRE, Jaume; LAUROBA, M. Elena (eds.). *Llibre Blanc de la mediació a Catalunya*. Barcelona: Huygens editorial, 1035-1095.
- ESPINÓS, Ferran et al. (2014). «La mediación, un instrumento para gestionar la terminación de una relación arrendaticia». *Revista La Trama*, 42. https://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=294&ed=42 [Consulta: 30 maig 2023].
- FERNÁNDEZ EVANGELISTA, Guillem (2015). *El acceso a la vivienda social de las personas sin hogar. Estudio de casos: Alemania, España, Finlandia y Reino Unido* [en línia]. Tesi doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/368566/gfe1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: 10 febrer 2023]
- FOX, Lorna (2002). «The Meaning of Home: A Chimerical Concept or a Legal Challenge?». *Journal of Law and Society*. Vol. 29, 4, 580-610.
- FOX, Lorna (2006). «Conceptualising home. Theories, laws and policies». Oxford: Hart Publishing.
- MUNNÉ, Maria; PROKOPLJEVIC, Milena; LLORENS, Teresa; AMORÓS, Moisès; SERRANO, Xavier; ROS, Marc; CALS, Marta; CANYAMERES, Manel (2010). «Mediació comunitària i ciutadana». CASANOVAS, Pompeu; MAGRE, Jaume; LAUROBA, M. Elena (eds.) *Llibre Blanc de la mediació a Catalunya*. Barcelona: Huygens editorial, 317-373.
- NOVOA, Ana M.; BOSCH, Jordi; DÍAZ, Fernando; MALMUSI, Davide; DARNELL, Mercè; TRILLA, Carme (2014). «El impacto de la crisis en la relación entre vivienda y salud. Políticas de buenas prácticas para reducir las desigualdades en salud asociadas con las condiciones de vivienda». *Gaceta sanitaria*, Suplement 1, 44-50.
- SIXSMITH, Judith (1986). «The Meaning of Home: An exploratory study of environmental experience». *Journal of Environmental Psychology*, 6, 281-298.