



**Ajuntament  
de Mataró**

# **Memòria Servei de Mediació ciutadana**

**2016**

## Índex

1	Presentació	3
1.1	Gestió Alternativa de Conflictes. Objectius	3
2	Resum estadístic d'actuacions	4
2.1	Casos atesos	4
2.2	Nombre de beneficiaris	6
2.3	Tipologia del conflicte	7
2.4	Canals de derivació	8
2.5	Procedència dels usuaris segons origen	10
2.6	Dades per barris	11
2.7	Intervencions i accions específiques realitzades	14
2.7.1	Intervencions de mediació i intermediació	14
2.7.2	Altres intervencions i accions de l'atenció de casos	15
2.8	Grau de satisfacció dels usuaris	15
3	El mètode de treball	17
4	Projectes desenvolupats. Àmbits de treball	18
4.1	Intermediació Hipotecària	18
4.1.1	Accions realitzades	19
4.2	Comunitats de veïns	21
4.2.1	Accions realitzades	21
4.3	Gestió Alternativa de Conflictes a l'Escola (GAC)	23
4.3.1	Accions realitzades	23
4.4	Mediació familiar	26
4.4.1	Accions realitzades	26
4.5	Mediació reparadora: Mesures alternatives a la sanció	27
4.5.1	Accions realitzades	28
4.6	Treball al territori	28
4.6.1	Accions realitzades	28
4.7	Adequació a la norma ISO	29
5	Formacions realitzades pel SMC	30
6	Difusió. Sessions informatives externes	31
7	Congressos i fòrums. Supervisió. Pràctiques	33
8	Avaluació general dels objectius	34

## 1. Presentació

El Servei de Mediació Ciutadana es va posar en marxa al **desembre de 2002**, amb l'objectiu d'oferir un nou servei a la ciutadania en matèria de resolució de conflictes. **Durant la primera etapa** d'existència, el servei va centrar la seva actuació en els **barris de Rocafonda-El Palau**, emmarcat en el Pla integral que en aquest territori es desenvolupava.

Han transcorregut catorze anys des d'aquella data, període que permet parlar d'una llarga evolució d'un servei **consolidat** de la ciutat de Mataró. Actualment, el Servei de Mediació Ciutadana compta amb un equip **multidisciplinar de 7 mediadors i mediadores** i es troba situat des del 2010 a l'Avinguda President Lluís Companys, 21.

**L'arrelament del servei en els diferents barris** de la ciutat és, avui, una realitat que ha permès augmentar les **col·laboracions amb agents presents en el territori i ampliar els àmbits de treball** (espai públic, escola, família, hipotecària, reparadora...) **i les tècniques de gestió** (Acords de convivència, Diàlegs apreciatius, Intermediació bancària, mediació sistèmica...).

Ara, fent valoració d'aquesta trajectòria; els professionals del SMC reflexionen al voltant del concepte de la resolució de conflictes; de la necessitat de redefinir el model de servei en atenció a la demanda de la societat actual. Ha estat aquest un any on s'han començat a posar els fonaments del que esperem sigui el nou **centre de recerca per al diàleg, al convivència i la cultura de pau**.

### 1.1. Gestió Alternativa de Conflictes. Objectius.

Des de l'inici, l'aposta feta des de l'Ajuntament de Mataró va ser constituir un tipus de Servei amb un tarannà molt marcat que anés **més enllà de les mediacions formals**, que busqués, no només la gestió eficaç de problemes concrets, sinó que considerés la Gestió Alternativa de Conflictes des del seu vessant transformatiu, d'empoderament, de recuperació de la condició de ciutadania dels veïns i veïnes del territori; de manera que afavorís el desenvolupament de la comunitat i la seva corresponsabilitat en la presa de decisions d'allò que els afecta directament.

Són molts els agents que treballen també amb aquesta voluntat i, coneixent-los, han de confluïr en un mateix espai per tal d'enriquir-se (mútuament), optimitzar i aprofitar els bagatges, experiències i èxits de tots ells.

En aquest sentit, s'estableixen com a principals **objectius generals** del Servei de Mediació:

- Donar a conèixer i difondre la cultura de pau i de la mediació com a eina de millora de la cohesió social i de foment de la participació ciutadana i el capital social.
- Fomentar l'ús del diàleg entre ciutadans/es, sovint de diferents cultures i/o generacions.
- Dotar als ciutadans/es de recursos per a una gestió autònoma dels conflictes futurs.

- Afavorir una gestió transversal dels conflictes per part de l'administració, cohesionant els diferents equips de treball i creant canals de comunicació intern/extern.
- Establir xarxes formals/informals multidisciplinars per a compartir coneixements i experiències que vagin a engruixir els recursos per a l'autogestió individual i col·lectiva, en favor de la cohesió social.

Els **objectius específics** per aquest període de 2016 han estat:

- Consolidar els diferents àmbits de treball:
  - Intermediació Hipotecària: Continuar el **treball en xarxa** amb els agents socials, polítics i econòmics de la ciutat per tal d'arribar a tota la ciutadania que requereixi d'aquest servei. Augmentar la consecució de **resultats satisfactoris**, col·laborant en la garantia del dret de l'habitatge.
  - Comunitat de Veïns: **Mantenir el nombre d'intervencions** en coordinació amb tots els agents implicats, en particular amb els **Projectes en Suport a les Comunitats** de Rocafonda i Cerdanyola.
  - Mediació Familiar: **Augmentar el nombre de casos** d'àmbit familiar a través de l'augment de potencials derivadors.
  - Mediació reparadora: Estendre el model de treball amb joves infractors de l'ordenança de civisme a d'altres àmbits (escolars, espais extraescolars,...) basat en un **procés individual i transformador**.
- **Augmentar les col·laboracions** amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions (Plataforma d'Afectats per la Hipoteca, Serveis Socials, Serveis Territorials, Diputació de Barcelona, Col·legis professionals, etc.).
- **Difondre la tasca desenvolupada pel Servei** dins i fora del municipi. Donar a conèixer, compartir i participar en plataformes, fòrums amb d'altres professionals de disciplines diverses amb vocació de canvi i transformació social.
- **Planificar la celebració del 15è aniversari.** En el 2017, el servei de mediació celebra 15 anys des del seu naixement. Per a commemorar aquesta efemèride, durant l'exercici, s'iniciarà la planificació dels actes de celebració.
- **Reflexionar entorn a nous paradigmes i models de servei municipal de gestió de conflictes.** Aprofundir en la trajectòria i el sentit actual dels serveis municipals de mediació i establir, en posterioritat, les bases d'un nou model de centre de resolució de conflictes al servei de la ciutadania.

## 2. Resum estadístic d'actuació

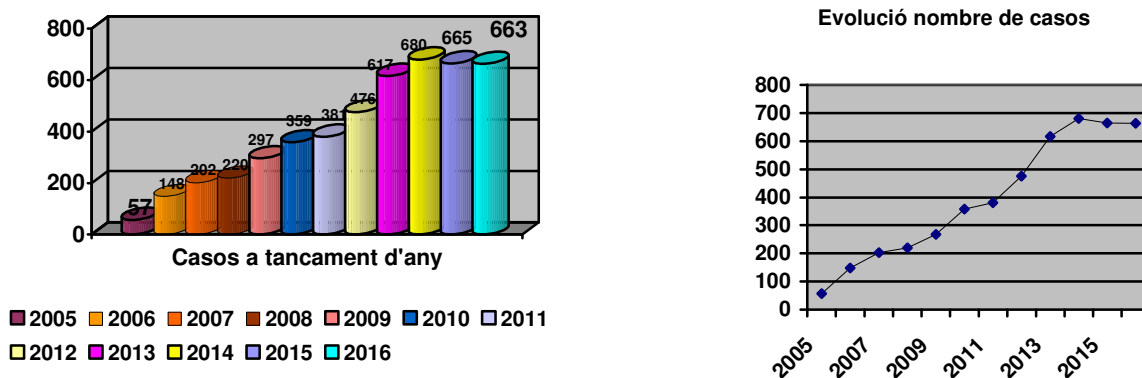
### 2.1. Casos atesos

Durant l'any **2016** han estat atesos **663 casos**, dels quals **532 són nous expedients** i 131 són expedients anteriors, de l'any 2015.

Validesa del formulari: 28/01/2010 Document que el genera: ME01	Revisió 00	Pg 4/ 36
--	------------	----------

Són aquestes xifres molt semblants a les de l'any anterior (526 en el 2015) però, que suposen un **increment del 9% respecte de l'any 2014**.

El nombre de casos atesos en termes absoluts és pràcticament idèntic a l'any 2015 (665); no així en quant a casos nous (**12 casos més respecte el 2015**). Aquest fet s'explica per la celeritat en la resolució dels processos, fruit de l'augment d'hores d'atenció i la major expertesa dels professionals.



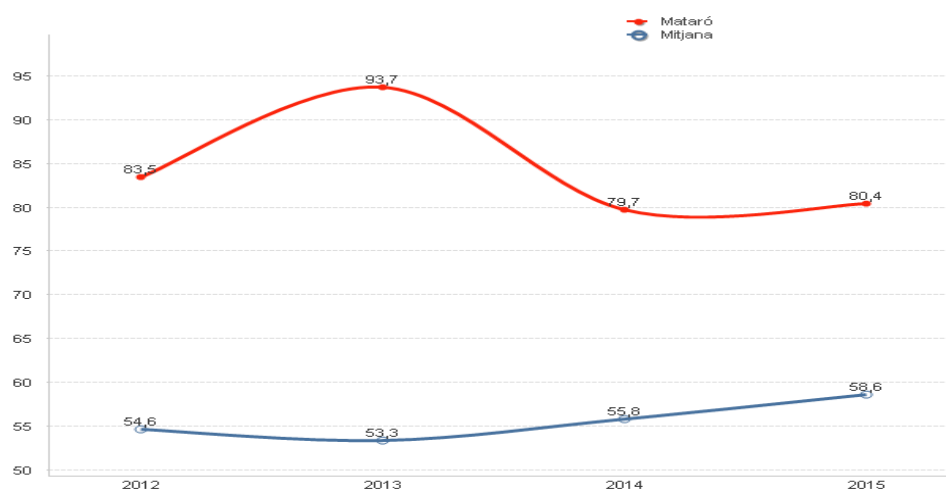
Des de la creació del Servei de Mediació, la progressió en el nombre de casos ha estat tònica habitual, gràcies a l'elevat grau de satisfacció dels usuaris i a la tasca de difusió i el treball en xarxa. L'**augment** patit en els **darrers anys, molt superior a períodes anteriors** (2011: 381 casos; 2012: 476 casos; 2013: 617 casos i 2014: 680 casos), respon a noves causes que s'afegeixen a les anteriors. La conjuntura socioeconòmica actual marcada per l'elevat índex d'atur, les dificultats de manteniment de l'habitatge, els escassos/inexistents ingressos en les unitats familiars, etc. ha portat a serveis públics, com el SMC<sup>1</sup>, a atendre noves casuístiques orientades a la millora i al sosteniment d'aquestes realitats (conflictes familiars, conflictes en comunitats de veïns per impagament de quotes, entre d'altres). Prova d'això és l'àmbit de treball iniciat en el 2012, Intermediació Hipotecària (Veure [4.1. Intermediació hipotecària](#)), que va néixer amb l'objectiu d'assessorar i acompanyar a les persones que es troben amb dificultats per a fer front al pagament de la hipoteca o el lloguer.

Fruit de la creació d'aquest àmbit, en el 2012, s'inicia una línia ascendent de casos atesos que troba el seu topall en el 2014 (**2012: 25%** respecte 2011, **2013: 30%** respecte el 2012 i **2014: 10%** respecte el 2013). Des del 2015 sembla que la tendència alcista d'aquesta tipologia de casos comença a revertir lentament.

És important contextualitzar aquestes dades en el marc de la província. Serveixi d'exemple la gràfica comparativa entre els 5 municipis més grans de la província de Barcelona amb serveis de mediació ciutadana, relativa a % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediador/a, anys 2012-2015.

<sup>1</sup> Servei de Mediació Ciutadana.

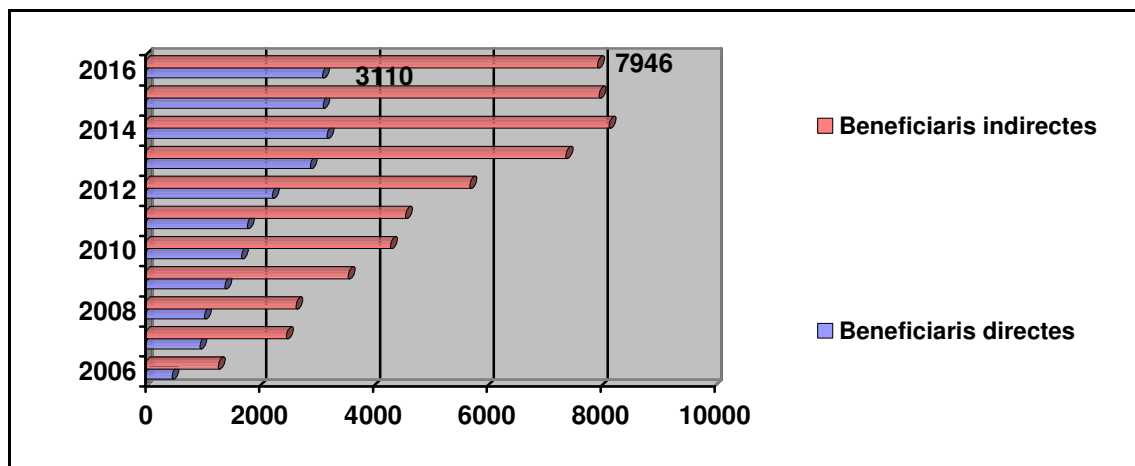
### % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre el total d'hores de mediador/a, anys 2012-2015



## 2.2. Nombre de beneficiaris

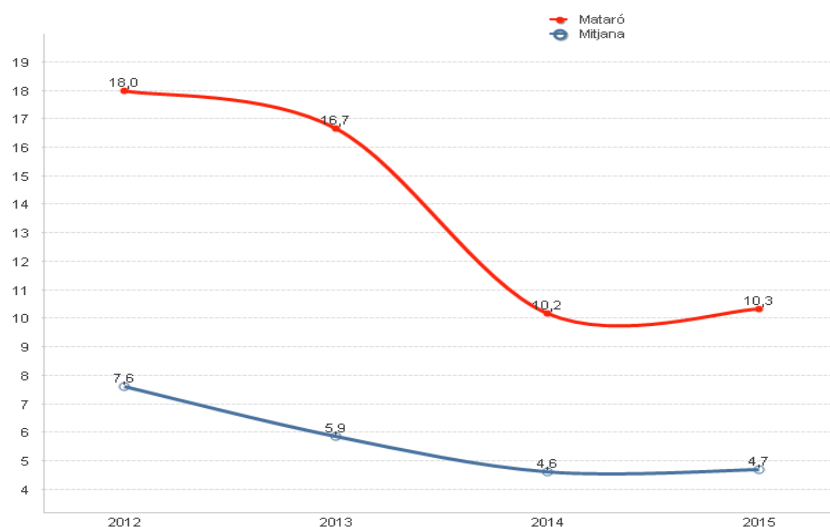
El nombre de persones **beneficiàries directes del Servei ha estat de 3.110**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del Servei ha estat de **7.946 persones**.

La tasca que es duu a terme des del servei, més enllà de la incidència directa en les parts protagonistes dels casos gestionats, té una repercussió directa en l'entorn. És aquesta visió ambiciosa dels efectes de l'acció mediatra, entesa com a acció pública, la que ens permet presentar aquestes xifres relatives als beneficiaris indirectes.



En aquest punt és important aportar les dades publicades per la Diputació en la 6a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2012 a 2015) en que l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa 6 anys aportant els resultats obtinguts.

## Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants

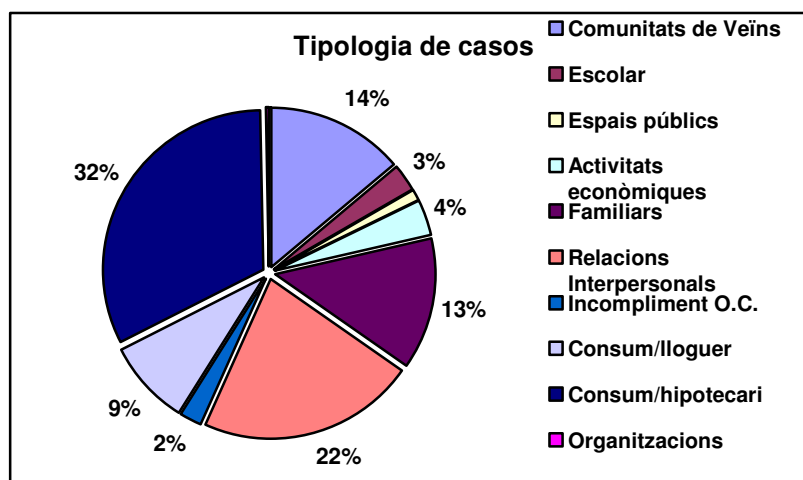


### 2.3. Tipologia de conflictes

Tipologia de conflictes	Nombre de casos				
Període	2012	2013	2014	2015	2016
Comunitat de Veïns <sup>2</sup>	76	71	82	92	93
Mediació Familiar	59	55	62	80	89
Activitats Econòmiques	22	28	29	20	24
Espais públics	10	5	3	7	7
Escolar	8	10	8	11	18
Incompliment Ordenança Civisme	7	3	24	18	14
Organitzacions	6	5	2	1	2
Relacions interpersonals/humitats	12	8	9	16	13
Relacions interpersonals/Convivència	32	24	19	19	17
Relacions interpersonals/Sorolls	35	41	35	41	29
Relacions interpersonals/Neteja /Olors	11	11	17	9	14
Relacions interpersonals/Animals domèstics	14	8	9	9	17
Relacions interpersonals/Obres	15	13	6	5	15
Relacions interpersonals/Deutes	8	11	0	0	13
Relacions interpersonals/ús espai comú	6	1	1	3	2
Relacions interpersonals/Altres	12	5	8	17	12
Relacions interpersonals/mals entesos	5	3	0	0	13
Consum / hipotecari	126	281	333	254	214
Consum/lloguer	12	34	33	63	57
<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>617</b>	<b>617</b>	<b>665</b>	<b>663</b>

<sup>2</sup> Conflictes d'escales, danys a la propietat comunitària, sorolls, rehabilitacions,...

Segons la tipologia de casos, aquests **663** expedients es classifiquen de la següent manera:



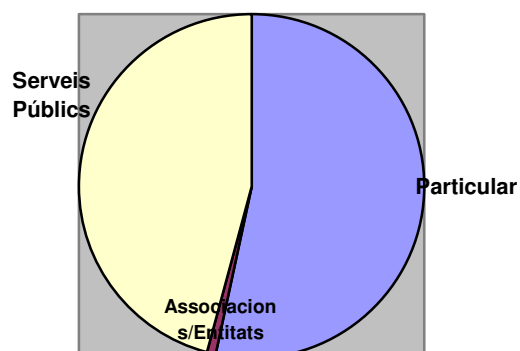
De nou, el nombre de casos relatius a **“Relacions Interpersonals” (145)**, xifra gens menyspreable, es veuen superats pels supòsits relatius a la

**gestió de l’habitatge** (“consum/hipotecari” i “consum/lloguer”) que es situen en primera posició amb **271** casos. En el 2016, aquesta casuística ha representat el 41% dels casos atesos en el servei, i signifiquen un 14% menys en aquesta matèria respecte el 2015. Tot i així, e

## 2.4. Canals de derivació

Segons el **canal de derivació** pel qual arriba el cas, establim la següent classificació:

Canals de derivació	Nombre	
Particular <sup>3</sup>	356	54%
Associacions/entitats	6	1%
Serveis Públics	301	45%
<b>TOTAL</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



<sup>3</sup> Ciutadà que acut al servei directament, coneixedor del servei a través del “boca orella”, dels canals de difusió habituals o de la recerca particular.



Serveis públics	Nombre de casos	
Polícia Local	27	9%
Oficina d'Atenció Ciutadana	17	6%
Participació Ciutadana	3	1%
PSCCVV <sup>4</sup>	30	10%
Coordinació web	5	2%
Serveis Socials	110	36%
Prohabitatge	7	2%
Salut Pública	1	0%
Mossos d'Esquadra	6	2%
Jutjat	5	2%
Centre Ensenyament	14	5%
Alcaldia	0	0%
Civisme	2	0,5%
Via pública	8	3%
INEM-SOC	11	3,5%
Urbanisme	0	0%
Altres serveis	55	18%
TOTAL	301	100%

En el 2016, el principal canal d'arribada de casos ha estat el **derivador natural -el particular-** amb un volum de casos molt significatiu (356). Aquest és, sense dubte, el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada, quantificable doncs, en dades que es veuen reflectides en [2.9. Grau de satisfacció dels usuaris](#). D'altra banda, aquest és un indicador de cohesió social i, evidentment, de consolidació del servei.

En segon lloc, cal situar com a principal servei públic derivador, l'àrea de **Benestar Social de l'Ajuntament (110 casos)**. Això, ha estat possible fruit d'una bona coordinació entre serveis així com del treball en xarxa i la major difusió del servei en el marc municipal. En la mateixa direcció aquest és un clar símptoma d'**integració** del Servei en l'entramat municipal.

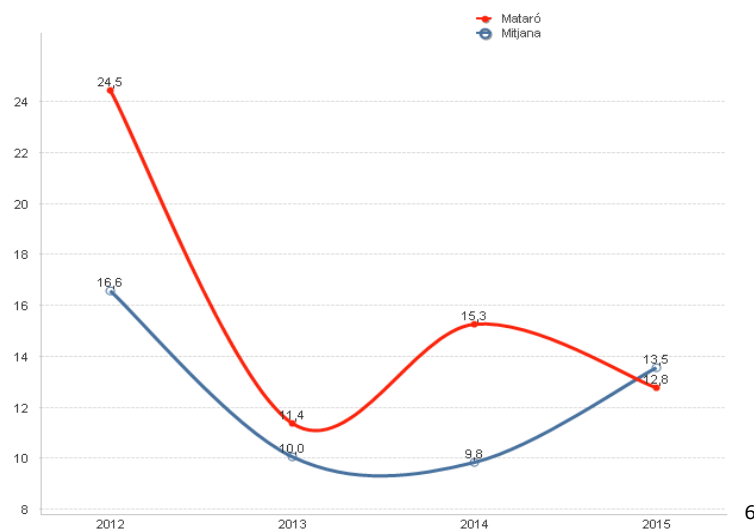
La importància del treball en xarxa en la tasca medidora es posa de manifest en el nombre d'actuacions que es duen a terme des del servei de mediació en col·laboració amb altres agents presents en el territori i que ens han permès augmentar les deteccions de casos susceptibles d'intervenció per part del SMC<sup>5</sup>.

Serveixin d'exemple les dades publicades per la Diputació de Barcelona en relació als exercicis 2012 i 2015 aportades pels 5 municipis de més de 100.000 habitants que participen en els Cercles de Comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.

<sup>4</sup> Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns

<sup>5</sup> Servei de Mediació Ciutadana

**% de casos gestionats en col·laboració amb d'altres agents/total de casos tancats (excepte desestimats) Evolució 2012-2015**



6

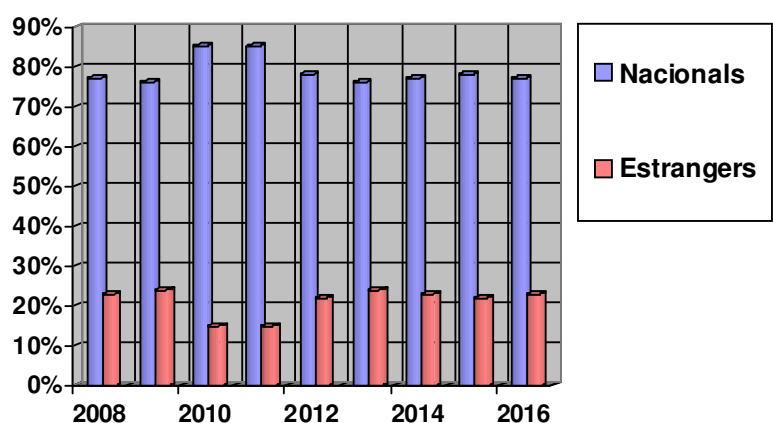
## 2.5. Procedència dels usuaris segons origen

Segons la **procedència** dels beneficiaris segons origen, el nombre total ha estat de **3.107 beneficiaris directes**, desglossats segons la següent classificació:

**Nacionals: 2392**

**Estrangers: 715**

### Procedència usuaris



<sup>6</sup> *Diputació Barcelona 6a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.*

Segons dades del padró d'1 de gener de 2016, trobem que la **proporció** de població **d'altres països a la ciutat** de Mataró **és del 16,64%**, per sota de la proporció d'usuaris estrangers al servei. Es manté el nombre d'usuaris estrangers, respecte els darrers anys, lleugerament superior a d'altres períodes -2010-2011-. Aquest fet, entenem que respon a diverses circumstàncies. En primer lloc, s'ha de tenir en compte que **una proporció elevada de casos (68%)** del Servei de Mediació prové dels barris de **Cerdanyola, Rocafonda i El Palau-Escorxador**, on es concentra gran part de la població nouvinguda (Cerdanyola, 22,30%; Rocafonda, 32,66% i El Palau-Escorxador, 30,70%).

En segon lloc, s'ha d'apuntar que el **41%** dels casos rebuts en el servei són relatius a la **gestió de l'habitatge** i, sens dubte, un dels col·lectius més castigats per la crisi i amb major risc d'exclusió és la població migrada, llindar que ve determinat, entre d'altres factor, per la pèrdua de l'habitatge.

Per tot això, les dades estadístiques resulten per sobre de les oficials, situant en un **77%, els usuaris nacionals i en un 23%, els nouvinguts**.

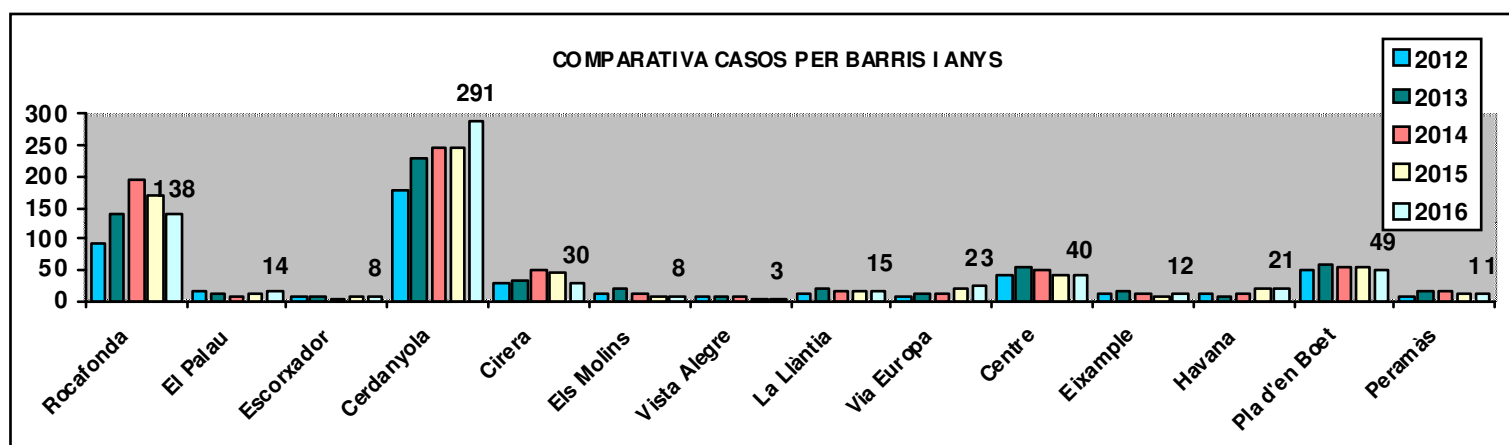
Aquesta dada, amb les consideracions abans apuntades, és rellevant ja que, un any més, queda palès que la intervenció del Servei **s'ajusta als paràmetres habituals de la població estrangera** a la ciutat i **a la conjuntura social** i que, per tant, no es tracta d'un servei adreçat exclusivament a immigrants o població nouvinguda, sinó que **l'ús que fa la ciutadania del Servei reflexa fidelment la realitat de la ciutat**.

Així mateix, aquestes xifres ajuden a superar prejudicis sobre la presumpta "conflictivitat" del fenomen migratori i dóna suport a la idea que la integració intercultural a la ciutat és més viable i racional amb serveis universals, per a tots els ciutadans.

## 2.6. Dades per barris

En l'exercici del **2016**, el nombre total de casos atesos en la ciutat de Mataró és de **663**, quedant repartits entre els **15 barris** en que es divideix la ciutat.

Observem en el següent gràfic la **distribució de casos per barris en els darrers 4 exercicis**.



Un any més, es consolida la presència en el barri de **Cerdanyola** on s'observa un **increment del 63%** dels casos respecte el 2012. Aquest augment és, possiblement fruit de molts factors: el treball de territori dut a

terme des de l'any 2007 per part del servei; la proximitat de l'oficina; i en major incidència, la concentració de casos d'intermediació hipotecària. Així mateix, les zones més densament poblades de la ciutat on es concentra el 39% de la població (Cerdanyola i Rocafonda-El Palau-L'Escorxador) porten associades un major nombre de situacions de conflicte manifestes.

Com en d'altres exercicis es manté, si bé amb menor incidència, la nostra presència en les zones de **Rocafonda-El Palau-L'Escorxador**.

Aquest fet, porta causa, entre d'altres, en **una raó històrica**, ja que és en aquest barri on va néixer el Servei de Mediació l'any 2002, en el marc del Pla Integral Territorial, i per tant s'ha fet més treball de **desenvolupament comunitari** i hi ha hagut més **presència i difusió**.

Així mateix, cal destacar el paper de derivador que, des del 2013, duen a terme les dues oficines del **Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns** en els barris de Rocafonda i Cerdanyola.

La presència del SMC en els altres barris de la ciutat es manté respecte l'exercici anterior. De cara al 2017, un dels objectius del servei serà **apropar-se a aquestes zones** (Centre, Eixample, zona Nord) i donar resposta als nous reptes i demandes que els veïns d'aquestes zones plantegin.

A continuació mostrem la distribució, en el **mapa de la ciutat**, de casos segons tipologia:



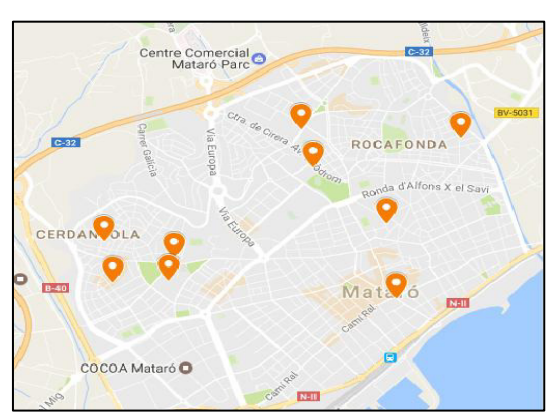
Intermediació hipotecària



Mediació lloguer



Familiar



Escolar





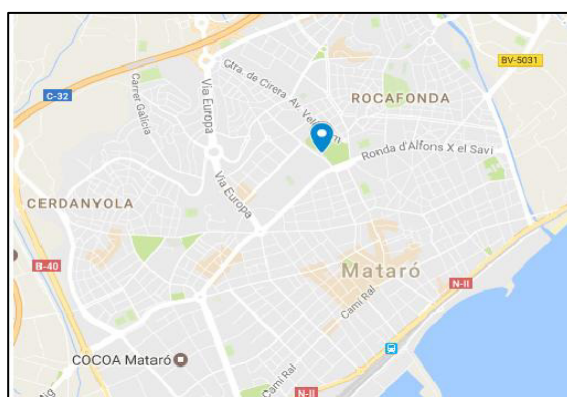
Activitats econòmiques



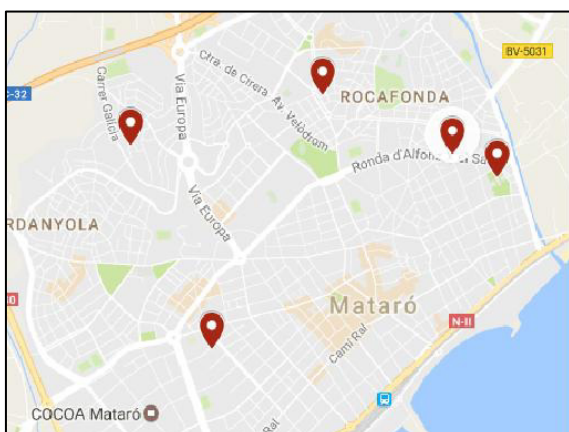
Comunitat de Veïns



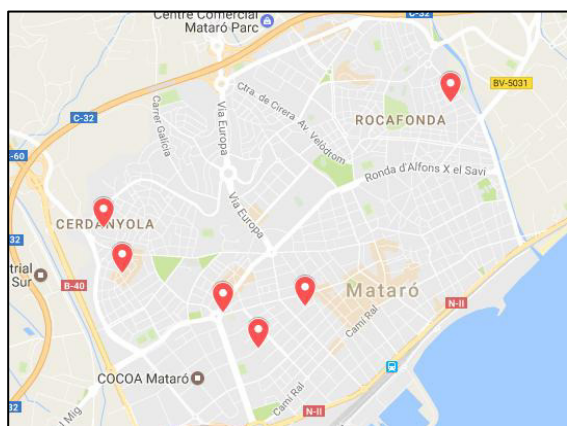
Relacions interpersonals



Associacions o entitats



Espais públics



Restaurativa<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Dels 14 casos gestionats, tan sols disposem de dades del domicili de 6 dels menors atesos.

## 2.7. Intervencions i accions específiques realitzades

Les **accions realitzades** en l'atenció dels 663 casos atesos ascendeixen a la xifra de 2.984. Això suposa, una **mitjana d'actuacions** per cas de **4,5**. A continuació fem esment del tipus d'intervencions més significatives:

### 2.7.1. Intervencions de mediació i intermediació

**Mediació:** són els actes formals de mediació, on les parts es troben conjuntament, a l'espai neutral del Servei o d'altre equipament municipal, amb presència de les parts i un procediment prefixat que possibilita el diàleg directe. El **nombre de mediacions ha estat de 197**, de les quals han estat **amb acord 96** (un 33% més de casos que en el 2015) i **sense acord 13**.

**Intermediació:** són **accions mediadores informals**, fora de l'espai formalitzat de les mediacions pròpiament dites. Molt sovint, accions mediadores **sense trobada conjunta** de les parts al Servei, **acords espontanis** als quals arriben les parts després d'iniciar el procés de mediació amb un recolzament del Servei.

La intervenció en qüestions relatives a l'habitatge, és a dir, en els casos de **"consum/hipotecari"** i **"consum/lloguer"** la duem a terme generalment, a través d'aquesta metodologia.

Gestió del conflicte	Nombre de casos			
	Total	Amb acord	Sense acord	Altres tancaments <sup>8</sup>
Intermediacions	174	133	15	26
Mediacions	197	96	13	88
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>229</b>	<b>28</b>	<b>114</b>

#### Altres tancaments:

**Arxiu per desistiment de la part informant.** Impossibilitat de dur a terme cap acció mediatora ja que la part informant decideix no iniciar el procés de mediació un cop ha estat assessorada i informada. En **38** casos s'ha arxivat l'expedient per aquesta causa.

**Arxiu per manca de voluntat de les parts** Casos en els quals, un cop iniciat el procés de mediació o intermediació alguna de les parts ha decidit no continuar amb el procés, fent ús de la seva llibertat i del principi de voluntarietat de la mediació. Això ha esdevingut en **69** ocasions.

Casos **no mediables**, per motius diversos com: canvis de domicili, administració com a part, part il·localitzable... han estat **7**.

<sup>8</sup> Processos de gestió del conflicte interromputs per diverses causes com: manca de voluntat, desistiment de l'informant, manca de capacitat, il·localitzable.

### **2.7.2. Altres intervencions i accions de l'atenció de casos**

**Gestió i facilitació:** Des de l'exercici 2009, atenent a la casuística del servei i amb la finalitat de simplificar el registre de casos, incloem sota una mateixa rúbrica el següent tipus d'actuacions.

En l'exercici 2016, des del Servei de Mediació Ciutadana s'han realitzat un total de **131 accions de gestió i facilitació i/o assessorament**.

**Informació i/o Assessorament:** Accions relatives a explicar a la persona usuària el mètode de la mediació, els seus principis (confidencialitat, voluntarietat, eficàcia) i a sondejar la capacitat i la voluntat de la part en conflicte. Es comptabilitzen els casos on posteriorment a l'assessorament, la persona ha decidit no iniciar cap procés de mediació.

**Prevenició:** Accions purament dirigides a prevenir l'aparició de les conseqüències negatives d'un conflicte latent, que encara no està declarat o no ha esclatat amb violència.

**Provenció:** Accions dirigides a la dotació d'eines de gestió de conflictes als usuaris per tal de fer front a les situacions potencials de crisi que se'ls pugui presentar.

**Contenció:** Accions relatives a la gestió dels conflictes declarats que presenten trets violents, amb sospita de comissió de delictes, o conflictes insolubles, enquistats en el temps, per tal d'aturar l'escalada de la violència.

**Derivació:** Enviament de casos per a ser atesos per d'altres recursos: serveis públics, entitats, associacions, etc. presents en el territori. En aquest exercici hi ha hagut **11** derivacions.

Finalment, la xifra de casos que es troben en **procés en l'actualitat**, pendents de resolució ascendeix a **150<sup>9</sup>**.

### **2.8. Grau de satisfacció dels usuaris**

Aquest 2016 hem implementat el nou model d'avaluació basat en enquestes telefòniques al respecte del procés en el que han participat.

S'han gestionat un total de **254 enquestes** relatives a casos tancats en l'exercici. L'avaluació es realitza via telefònica –per l'alumne en pràctiques administratives– un **mes després** de que la intervenció es dona per acabada i pretén copsar la **valoració** dels usuaris en relació a diferents **ítems**: els professionals, el procés, l'espai i els efectes de la seva participació en la relació amb l'altra part.

#### **El/s Professional/s:**

La informació rebuda pel mediador/a ha estat clara (**Molt 76%**, Bastant 20%, Poc 4%); La trobada ha estat útil (**Molt 64%**, Bastant 27%, Poc 9%); M'he sentit entès/a pel mediador/a (**Molt 77%**, Bastant 16%, Poc 7%).

La tasca del mediador durant el procés (**Molt bona 65%**, Bastant bona **29%**, Poc bona 6%)

<sup>9</sup> Dades a 31 de desembre de 2016.

### L'espai:

Valoració de l'espai i comoditat de les instal·lacions (**Molt 47%, Bastant 40%, Poc 12,5%**)

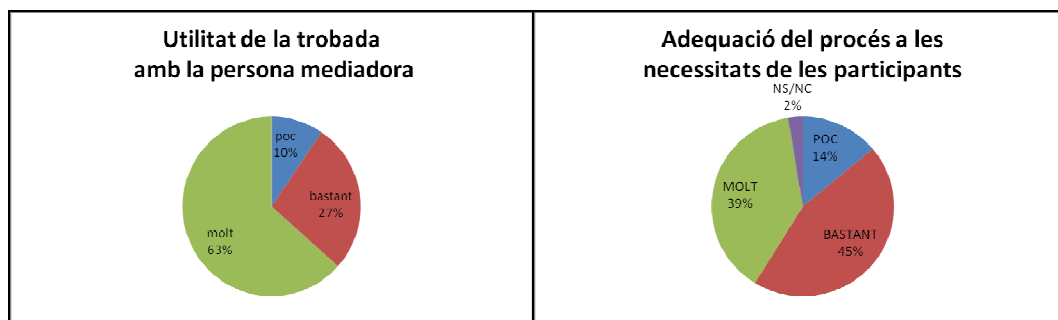
### El procés:

S'ha adaptat a les **vostres necessitats**: (**Molt 42%, Bastant 42%, Poc 16%**); M'he sentit còmode, respectat/da i part del procés (**Molt 76%, Bastant 19%, Poc 4,5%**)

### Els efectes:

El procés ha **inlluït en la relació** amb l'altra/es part/s (Molt 24%, Bastant 36%, **Poc 40%**)

És rellevant destacar la majoritària mostra **d'alta satisfacció** per part dels usuaris, fet que, d'una banda, posa de manifest l'èxit dels processos d'intervenció (més enllà de l'assumpció d'acords o no) com alternativa de resolució de conflictes; si bé, la valoració que en fan sobre l'impacte del procés en la seva relació amb l'altra part no és per nosaltres, suficientment satisfactòria. De tota manera, l'efecte que aquestes dades produeixen en la tasca diària, anima als professionals del SMC a continuar millorant i investigant.



D'altra banda, aquest any hem incorporat un altre qüestionari dirigit als **serveis i entitats col·laboradores** amb les que treballem, sobre el seu grau de satisfacció al respecte de la seva experiència de col·laboració amb el SMC.

Han respost el qüestionari un total de **18 entitats** de les quals el 66,7% són serveis municipals i el tipus de col·laboració majoritària duta a terme (66,7%) ha estat "Altres formes de col·laboració (formació, taller, assessorament, orientació)".

Amb l'objectiu de conèixer la valoració de la nostra tasca, les qüestions han versat al respecte dels següents ítems: canals de comunicació; temps de resposta; qualitat del retorn final.

### Canals de comunicació:

Correu electrònic 72,2%; Telèfon 5,6%; Presencial 22,2%

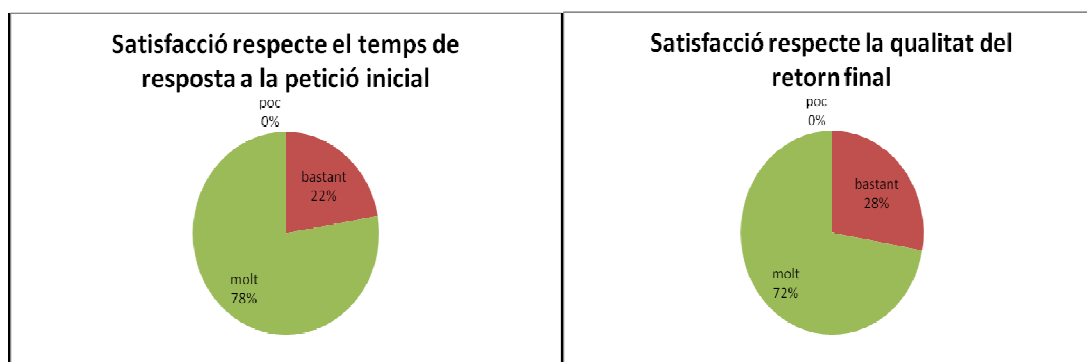
### Temps de resposta:

Molt adequat 78%; Bastant adequat 22%; Poc adequat 0%

### Qualitat del retorn final:



Molt adequat 72,2%; Bastant adequat 27,8%; Poc adequat 0%



Així mateix, continuem fent buidatge de la **bústia de suggeriments** on de manera anònima es recullen **les opinions dels usuaris i entitats** al respecte d'aquells aspectes que considerin oportuns de la seva participació i experiència.

Mereix especial menció les **10 valoracions** recollides en la bústia on els usuaris expressen lliurement i individual importants **observacions** durant o immediatament finalitzat el procés (exemples: millora de les instal·lacions, felicitacions i agraïments als professionals, més recursos)

### 3. El mètode de treball

Durant aquest any 2016 s'ha continuat treballant amb l'objectiu de **consolidar el servei a tota la ciutat i en relació a qualsevol àmbit** donant resposta als reptes i necessitats d'intervenció que la complexitat de la vida ciutadana comporta.

Tot i així, les noves **circumstàncies socioeconòmiques** han obligat a centrar els esforços en **l'atenció dels casos d'intervenció urgent**, especialment els relacionats amb el **manteniment de l'habitatge** (41%) deixant de banda, en certa mesura, la tasca de prevenció i provenció que sempre ens ha caracteritzat. Malgrat tot, el mètode de treball encara avui es sustenta en els **pilars fundacionals**.

**En aquest any 2016**, el servei continua treballant en tota la ciutat amb l'objectiu d'atendre de forma més propera i detectar situacions potencials de conflicte en relació al territori i en atenció a la conjuntura social.

Així mateix, s'estableix el **contacte amb les entitats** dels diferents barris fet que permet contrastar allò que es detecta mitjançant l'observació directa, així com rebre i atendre nous casos relacionats amb civisme, activitats comercials, comunitats de veïns, etc.

Mitjançant aquesta tasca de reconeixement del territori es poden establir quins són els **focus principals de conflicte** i la **tipologia dels conflictes** que es donen. D'aquest treball en resulta l'establiment d'un **diagnòstic o mapa del conflicte** que ens permetrà determinar el tipus d'intervenció que el Servei de Mediació durà a terme.

Tal i com ve funcionant des de fa temps, el Servei de Mediació Ciutadana utilitza en la resolució de casos tècniques pròpies de la mediació i del treball comunitari afavorint **el protagonisme de les parts** en la resolució i **l'establiment de canals de comunicació** entre les diferents parts que hi intervenen.

S'ha recuperat el **model de co-mediació** en determinades intervencions, si bé no encara de manera generalitzada, que deguda a la sobrecàrrega dels darrers anys s'havien hagut d'abandonar.

D'altra banda, més enllà de les mediacions en un sentit estricte, des del Servei de Mediació es fa una aposta per la **investigació i incorporació de noves metodologies d'intervenció** dins del programa de formació continuada dels professionals mediadors. Cal destacar entre elles, les **metodologies apreciatives i participatives**, així com, les derivades del **paradigma sistèmic, el coaching, el mindfulness** que en l'actualitat ja formen part de les eines dels professionals que constitueixen aquest equip. I en aquest sentit, un dels objectius principals per al 2017 serà l'establiment de les bases d'un nou model de servei.

## 4. Projectes desenvolupats. Àmbits de treball

### 4.1. Intermediació Hipotecària

En aquest àmbit, el servei ofereix a totes les famílies amb dificultats per pagar la hipoteca un servei **d'assessorament sobre el deute hipotecari i la intermediació amb les entitats financeres**.

Davant la conjuntura actual i en el marc de la *Comissió Especial Mixta per prevenir el Desnonaments de l'habitatge a famílies en situació d'insolvència sobrevinguda* constituïda en el primer trimestre de 2012, es va entendre necessari **promoure els processos de gestió de conflicte** adients per a fer front a les situacions nombrades, i amb gran repercussió social.

L'objectiu principal del Servei d'intermediació hipotecària és oferir suport a les famílies per **evitar els desnonaments** provocats per la falta de pagament dels préstecs hipotecaris.

La tasca des d'aquest àmbit es centra en, d'una banda, **informar i assessorar** a aquestes famílies en relació a les possibilitats d'actuació en la situació que els afecta; i en relació a les conseqüències del seu impagament i les repercussions davant d'un possible inici de procediment judicial d'execució hipotecària.

D'altra banda, oferim **actuacions d'intermediació** entre la família amb dificultats de pagament i l'entitat financera creditora per tal de **renegociar** l'acord pel retorn del préstec hipotecari que faci viable el pagament i el manteniment de la llar en l'habitatge, o la **recerca d'altres alternatives** adients a la família.

Tipologia d'intervencions:

- **Impagaments hipotecaris** entre particulars i entitats financeres
- **Impagaments d'arrendaments** entre particulars
- **Impagaments d'arrendaments** entre particulars i persones jurídiques (entitats financeres, societats mercantils, etc.)
- Situacions **d'ocupació d'immobles** derivades dels desnonaments.
- **Altres** situacions derivades dels desnonaments (ocupació espai públic, usos no autoritzats d'espais privats o públics, etc).

Un dels objectius prioritaris d'aquest àmbit és la **prevenció** i per tant, **tota persona** que es trobi o preveu trobar-se en una de les situacions descrites sigui adreçada al servei de mediació ciutadana i atesa, quan abans, per algun dels professionals.

#### **4.1.1. Accions realitzades**

Des de la implementació de l'àmbit de la mediació residencial o intermediació hipotecària, el febrer de 2012, fins al 31 de desembre de 2016, el Servei de Mediació Ciutadana ha atès **1.024 sol·licituds en matèria d'habitatge** de les quals **855 són relatives a hipoteques i 169 són casos referents a lloguer**.

En relació a l'evolució de l'entrada de casos en matèria d'habitatges des del 2012, en els darrers exercicis s'observa un **augment significatiu de sol·licituds relatives al lloguer** (56 casos 2015 i 46 casos en 2016, 86% i 53% més respecte el 2014, respectivament). El motiu, d'una banda, respon al fet que aquells ciutadans que, a l'inici de l'esclat de la bombolla immobiliària, van ser desposseïts de l'habitatge de propietat no han vist millorada la seva situació econòmico-laboral i ara presenten dificultats també per a fer front al lloguer. D'altra banda, la cada cop més precoç detecció per part dels serveis municipals d'aquestes situacions.

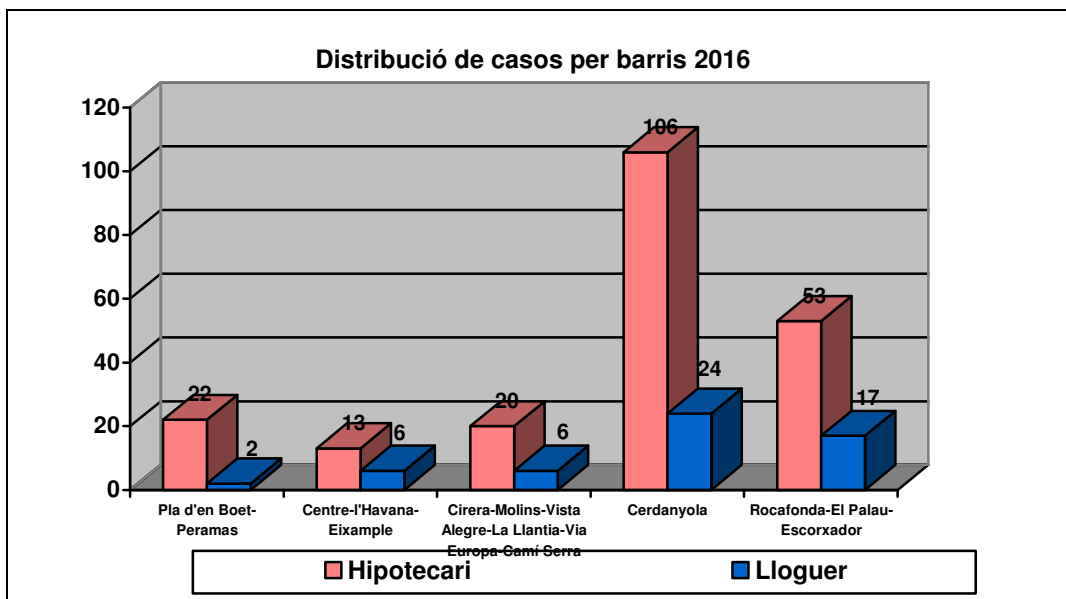
Tenim constància però, que el nombre de casos susceptibles d'intervenció en aquesta matèria és major. Les i els tècnics referents de benestar social realitzen la tasca d'intermediació entre propietari i els seus usuaris llogaters, en aquells casos de fàcil gestió.

Les **novetats jurisprudencials** en matèria hipotecària (nul·litat de les clàusules sòl<sup>10</sup>) que s'han anat succeint en aquest exercici, ens han portat a redefinir els protocols d'actuació i ampliar els canals de derivació (Oficina de Consumidor, entitats bancàries, Cambra de la propietat, entre d'altres).

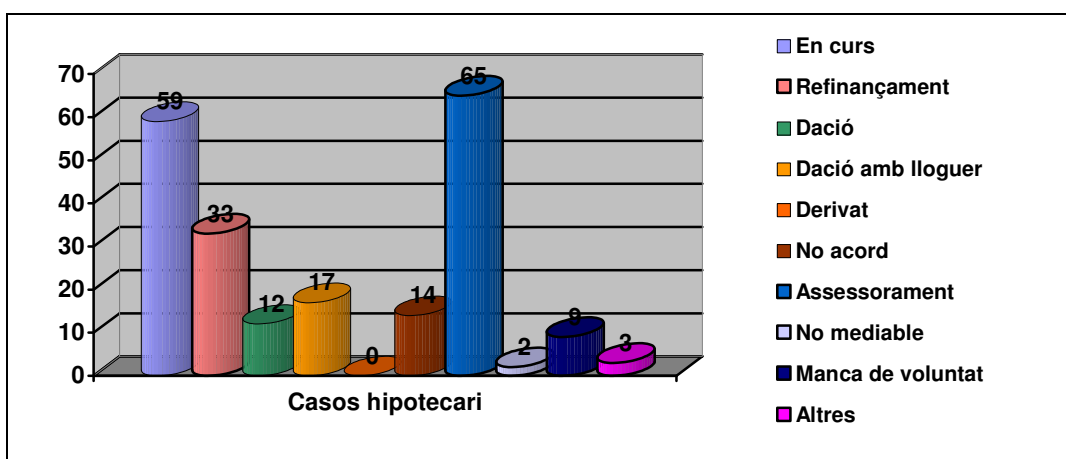
Tanmateix, en aquest 2016, des del servei s'ha dut a terme **formacions i assessoraments específics** en matèria d'intermediació hipotecària a professionals d'altres serveis municipals (serveis socials, oficina d'atenció al ciutadà,...), principals derivadors d'aquesta casuística

En el **2016** s'han gestionat un total de **271 casos en matèria d'habitatge, dels quals 214** són relatius a hipoteques i **57** relatius a lloguers.

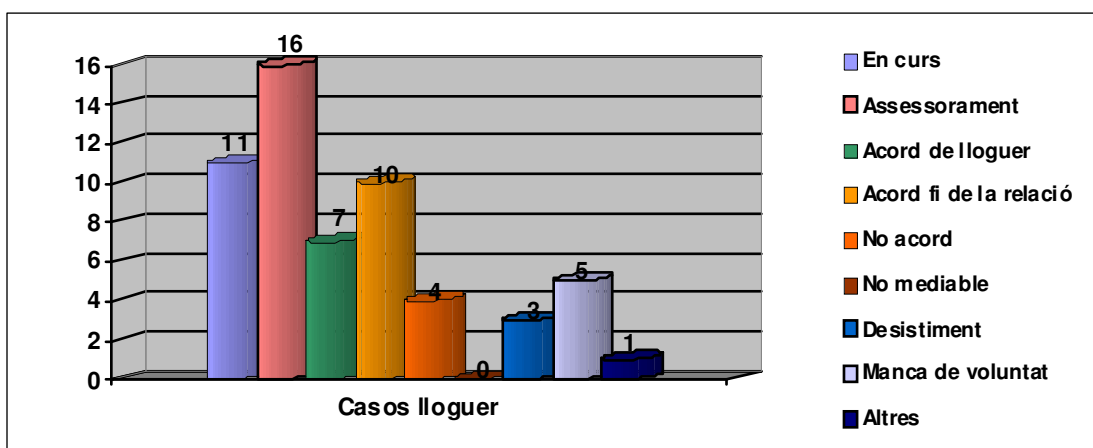
<sup>10</sup> Sentència del Tribunal de Justícia Europeu de 21 de desembre de 2016



Resultats dels processos d'intermediació hipotecària a data 31 de desembre del 2016:



Resultats dels processos de mediació en **qüestions relatives al lloguer** a data 31 de desembre de 2016:



### Línies de treball 2017

- En el **proper exercici** i amb la incertesa (a dia d'avui) respecte l'evolució legislativa i política per a confrontar aquesta crisi habitacional, només es pot apuntar com a objectius **la consecució del major nombre d'acords satisfactoris per al ciutadà que es troba en aquesta situació i facilitar el dret a un habitatge digne.**
- **Adequar els protocols d'actuació** per a una major simplificació de processos reduint el cost emocional i econòmic dels usuaris.
- Establir **canals de derivació** amb aquells professionals i/o serveis susceptibles d'intervenir en casos relatius a l'habitatge (serveis socials, advocats, oficina de consum, etc.)

## 4.2. Comunitats de veïns

Des del Servei de Mediació continuem treballant en el si de les comunitats de veïns. Aquest treball específic, que va començar fa deu anys, continua sent un dels prioritaris en el Servei de Mediació (en 2016, un total de 93 casos).

Atenent a la casuística, podem afirmar que les circumstàncies més habituals en aquest àmbit són: **complicacions en l'organització de les comunitats de copropietaris, el deteriorament de les relacions personals, la presa de decisions sobre elements comuns (com ascensors, antenes, o la reparació d'una façana, la manca de manteniment d'infraestructures de la finca, etc).** A dia d'avui, fruit de la conjuntura econòmica, els **impagaments de quotes** dels propietaris venen sent causa important de les dificultats que travessen gran nombre de comunitats de veïns que acudeixen al servei de mediació.

### 4.2.1. Accions realitzades

Dels **93 casos** de comunitats de veïns, cal mencionar que **26** responen a la subcategoria **d'impagaments**. És a dir, comunitats on més d'un veí/ina té deutes respecte aquesta. A més, a aquesta xifra caldria sumar també **13 casos** d'impagaments recollits en la categoria veïnals. Aquests fan referència a situacions on només una persona propietària deu quotes de la comunitat.

Ambdues categories fan un total de **39 situacions** on les dificultats econòmiques, molt d'elles detectades en intermediacions hipotecàries ateses pel propi servei, provoquen **deutes particulars** que deriven en la disminució dels recursos de les comunitats, de per sí ja empobrides. Les conseqüències d'aquestes realitats desemboquen, a vegades, en malestar entre els veïns tan per la forma de tractar aquests assumptes – reclamació del deute, problemes de comunicació, percepcions i prejudicis-, com de la **tensió** que se'n deriva, ja que la manca de recursos econòmics impossibilita fins i tot donar resposta a requeriments municipals. S'hi afegeix el risc que es produeixi l'efecte "taca d'oli" on aquesta percepció de no voler col·laborar amb la comunitat s'estengui a altres propietaris, augmentant així el deute i per tant, portant la comunitat a la fallida tècnica.

Des del servei de mediació ciutadana, en aquests casos, s'intenta **empoderar a la comunitat** a través de les seves figures representatives

(presidència, vicepresidència, secretaria) per a **restablir la comunicació** amb la propietària deutora i poder aclarir quines són les **necessitats** de les parts i quines **vies pacífiques** es comprometen a posar sobre la taula per, des de les seves realitats, resoldre dita situació.

En un altre sentit, aquest 2016, hem implementat la **nova línia d'intervenció** en els **habitatges gestionats per PUMSA**, arran de les dificultats convivencials detectades en el si de les comunitats de veïns. Pretén ser aquest un treball integral que impliqui tant a veïns com als serveis municipals que hi intervenen.

El model de treball en Comunitats de veïns basat en la coordinació entre serveis va estar present (19 d'octubre 2016) en el **monogràfic sobre comunitats de veïns/nes** organitzat per la **Diputació de Barcelona** dirigit a tècnics municipals de la província. La participació en aquest acte va permetre compartir, debatre i reflexionar amb altres professionals sobre els reptes comunitaris davant dels quals es troba la societat actual i, en particular, les administracions locals.



*Monogràfic sobre Comunitats de Veïns. Diputació de Barcelona.  
19 d'octubre de 2016*

D'altra banda, mereix especial menció, el treball que des de l'inici de la crisi duen a terme el SMC i el PSCV en coordinació amb altres serveis de la ciutat (Policia local, Mossos d'Esquadra, Llicències, Serveis Socials,...) en relació a les situacions **d'ocupació d'habitatges** que es produeixen en la nostra ciutat. L'objectiu d'aquest treball transversal és l'abordatge integral de les problemàtiques derivades de les ocupacions il·lícites dels immobles en l'anostre ciutat. Fruït d'aquesta realitat, aquest desembre, s'ha constituït a l'ajuntament la **Comissió sobre ocupacions**, per a fer front a aquesta casuística de manera coordinada i integral.

#### **Línies de treball 2017**

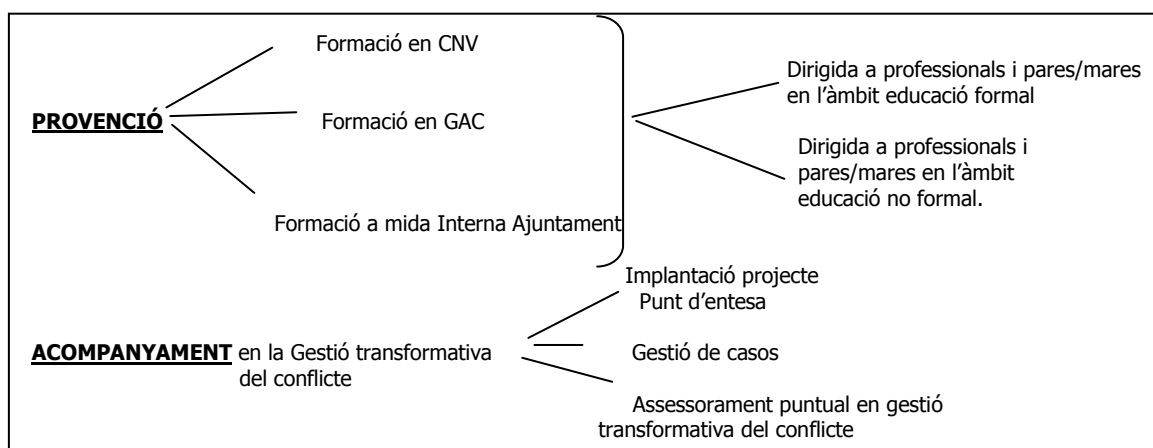
- **Presència en barris** de la ciutat on el PSCV no hi té capacitat d'actuació – Centre, Eixample i la zona nord-.

- **Disseny de noves accions formatives** que versin sobre qüestions d'interès per als veïns i veïnes en el si de les seves comunitats.

### 4.3. Gestió Alternativa de Conflictes a l'Escola. "Escola mediadora"

El Projecte de Gestió Alternativa de Conflictes (G.A.C.) a l'àmbit educatiu manté la línia de **sensibilitzar i impregnar de cultura de mediació i pau la comunitat educativa**, a través del treball conjunt amb els diferents sectors de l'organització escolar. Aquest any, com ja ve succeint en exercicis passats, l'àmbit de la GAC s'està estenent més enllà de les fronteres dels centres educatius, esdevenint cada cop de forma més significativa **una eina més del treball en territori** que duem a terme des del Servei de Mediació.

La intervenció s'estructura en dues direccions, fonamentalment:



#### 4.3.1. Accions realitzades

El desenvolupament del projecte al llarg del 2016 s'ha emmarcat bàsicament en 4 àmbits:

1. *Seguiment del programa a l'escola Tomàs Viñas.* Les accions concretes per dur-la a terme s'han adaptat a les necessitats de l'escola, concretant-se en el pla anual de treball. Destaquem l'iniciativa i empenta de l'escola en el desenvolupament de la GAC, i la bona implicació del claustre de mestres, així com de l'AMPA. Actualment el programa està completament arrelat a la comunitat educativa, la qual cosa valorem molt positivament. Una de les accions dutes a terme ha estat la formació d'alumnes-mediadors voluntaris, la qual ha tingut un ressò molt positiu dins l'escola.



2. *Implantació del programa Escola Mediadora a l'Escola Montserrat Solà.* En l'últim trimestre del 2016 s'elabora conjuntament el Pla de treball amb les línees d'actuació per al curs 2016-17 en la direcció:

- a. Implantació del Punt d'Entesa. Racó de Can Paus
- b. Creació de la Comissió de Mediació i Convivència
- c. Espai d'Assessorament a la Gestió del conflicte



3. *Treball en xarxa* amb diferents ents de la ciutat: IME, Serveis Territorials, Serveis educatius.

- Durant aquest any, i en la línia d'anys anteriors, no hem pogut desenvolupar aquest àmbit com ens agradaria per manca de temps.
- Hem mantingut l'oferta d'activitats del servei en el marc dels serveis educatius municipals. Presentació presencial al juny de 2016.



[http://educacio.mataro.cat/guia\\_ensenyament09/index.php](http://educacio.mataro.cat/guia_ensenyament09/index.php)

- Participació en la guia de formació a les famílies en l'àmbit educatiu. Curs 2015-2016, impulsat per l'IME.

[http://educacio.mataro.cat/guia\\_ensenyament09/index.php](http://educacio.mataro.cat/guia_ensenyament09/index.php)

- Treball conjunt amb Participació- Civisme ( Laia de Balanzó )

#### 4. *Accions específiques*

##### **En Provenció:**

- Desenvolupament de diferents accions formatives en l'àmbit de la gestió positiva del conflicte, així com de la comunicació. Aquestes intervencions han anat dirigides en tres direccions:

- Dirigides al col·lectiu de pares i mares; i realitzades en col·laboració amb l'IME i els centres escolars públics i concertats de la ciutat. S'han dut a terme diverses accions en els centres: IES Miquel Biada, Escola Camí del mig, Escola Rocafonda i Escola Tomás Viñas.
- Dirigides al col·lectiu de pares i mares, en col·laboració amb diferents entitats de la ciutat: Centre Sant Pau de Càrites, Programa Famílies - Guia, Centre Concepcionistes, projecte Totes Plegades





- Dirigides a professionals: Escola Rocafonda, IES Miquel Biada.
- Participació en la 37ena Escola d'Estiu Del Moviment Educatiu del Maresme (MEM) amb el taller " El Clima a l'aula. Claus per una gestió positiva del conflicte"

<http://www.memcat.org/37-escola-destiu-del-maresme/>

- Accions formatives dirigides a alumnes i/o joves:
  - en l'àmbit de la gestió del conflicte en col·laboració amb l'àrea de nova ciutadania ( Taller d'interculturalitat )
  - "Gestió Positiva del conflicte" amb alumnes de l'Escola Freta
  - "La gestió del conflicte entre iguals", alumnes de l'Escola Tomás Viñas
  - "Gestió Positiva del conflicte" amb alumnes de la UEC Salesians
  - "La gestió del conflicte entre iguals", alumnes de l'Escola Turó

### **Acompanyament en la GTC**

- Intervencions en casos de gestió positiva del conflicte en el marc de les comunitats educatives, 18 casos atesos en el 2016.
- Assessorament a l'Escola Montserrat Solà i presentació del Programa Escola Mediadora
- Assessorament IES Damià Campeny. Elaboració Pla de treball accions 2015-16
- Assessorament IES Miquel Biada. Elaboració Pla de treball accions 2015-16
- Assessorament Escola Bressol La Riereta
- Assessorament IES Puig i Cadafalch
- Assessorament CFE Can Noé
- Assessorament Escola Bressol Figueretes
- Assessorament a la Biblioteca Antoni Comas. Elaboració d'un diagnòstic de l'estat de la convivència.

### **5. Innovació**

- El SMC ha continuat treballant la identificació de recursos didàctics i l'elaboració de materials que conformen el cos del projecte Escola Mediadora. Es posa especial èmfasi en la recerca d'eines en l'àmbit de la meditació i la relaxació, donat que és una necessitat detectada en les comunitats educatives.
- Investigació i desenvolupament de noves metodologies (mediació sistèmica) aplicades a l'àmbit escolar.
- Dissenyar i desenvolupar espais per compartir les experiències en mediació escolar en l'àmbit de Mataró.

- En col·laboració amb l'Institut Damià Campeny, s'ha iniciat un projecte pilot de mediació restaurativa com alternativa a les sancions i expulsions de l'alumnat.

#### 6. Organització Festa Escola medidora

Convoquem per primera vegada la comissió per organitzar la Festa del 10è aniversari del projecte Escola Medidora en el marc del 15è aniversari del SMC, en formen part: Escola Camí del Cros, Escola camí del Mig, Escola Tomás Viñas, Escola Rocafonda, IES Puig i Cadafalch, IES Miquel Biada.

S'han començat a dissenyar les activitats que formaran part d'aquesta celebració.

#### Línies de treball 2017

- Constitució de la **Comissió 10 anys d'Escola Medidora**, amb les escoles que durant aquests anys han participat del projecte per a preparar les celebracions del 2017.
- Introducció de les **noves tecnologies i metodologies** en el disseny dels tallers i formacions.
- Implementació del **pla pilot de mediació restaurativa** a l'IES Damià Campeny.
- Disseny i implementació de la formació **"Relacions interpersonals i adolescència"** a l'IES Miquel Biada.

### 4.4. Mediació Familiar

#### 4.4.1. Accions realitzades

Aquest any 2016 el nombre de casos d'àmbit familiar atesos des del servei ascendeix a **89**, mantenint la línia ascendent dels darrers anys (65 en el 2014, 80 en 2015). Amb aquesta dada es posa de manifest que l'àmbit familiar continua essent la segona tipologia en nombre de casos en l'àmbit de les relacions interpersonals.

D'una banda, la **bona acollida** que cada cop més té aquest servei pels ciutadans, pel que respecta a l'esfera familiar, queda palesa amb el **número d'expedients gestionats** però també, amb el **grau de satisfacció** expressat pels mateixos usuaris i la recomanació que en fan del servei.

D'altra banda, en aquest àmbit l'equip any rere any, promou la **investigació/aplicació de noves metodologies** aplicables al propi procés de mediació i generadores de millores en aquest.

Finalment, des del Servei de Mediació es continua fent especial incidència en l'enfortiment del **treball en xarxa** amb la finalitat de donar resposta a totes aquelles situacions susceptibles d'una intervenció per part del servei de mediació. D'aquesta manera, estem treballant conjuntament amb **els centres educatius, el Servei Social d'Atenció a les Famílies, el Servei d'Atenció a la Dona**, entre d'altres.

Mereix especial menció, la col·laboració establerta entre el SMC, d'una banda, i el **Servei d'Ocupació de Catalunya** i Servei de Prestacions del **Ministerio de Empleo y Seguridad Social**, de l'altra. Aquestes

administracions són detectores de situacions susceptibles d'intervenció del SMC en matèria de família, concretament, de supòsits de parelles amb fills que es troben en procés de separació i requereixen de la formalització d'un **conveni regulador de parentalitat**. Concretament, en aquest 2016 hem atès un total d'**11** casos derivats per aquestes administracions.

#### **Línies de treball 2017**

- Enfortir el **treball en xarxa** per a una major **detecció** de casos susceptibles d'intervenció -difusió- i per a una millora en la **consecució dels acords** -intervenció transversal-.
- Redefinir l'àmbit familiar incorporant, al treball d'intervenció directa, **l'assessorament i acompanyament familiar**.

#### **4.5. Mediació reparadora: Mesures alternatives a la sanció**

La proposta de creació d'un sistema de prestació de mesures alternatives educatives té com a eix central la **mediació reparadora**. La mediació reparadora és una mesura educativa individualitzada, que permet al jove fer front tan a l'obligació de reparar els danys causats, promovent l'empatia i la responsabilitat, com incentivar la transformació personal, reforçant les competències personals i reparant els danys que van contribuir al seu comportament.

La mediació reparadora es fa possible a través de dos eixos: la creació d'un espai de treball educatiu individual, en el que el jove elabora un **pla de desenvolupament personal** i la **intervenció reparadora** vers la comunitat en forma de prestació voluntària d'un servei.

És per això que la intervenció s'ha centrat en oferir una atenció, no només al jove, sinó a tot **el context familiar i social**, amb l'objectiu d'afavorir al màxim **el seu potencial i reequilibrar les estructures familiars**, enfortint i millorant les habilitats parentals i la comunicació positiva.

El desenvolupament del projecte s'emmarca en 4 eixos:

1. **El treball individualitzat:** Ens permet la possibilitat d'aprofundir en la situació de cada un dels joves, adaptar les sessions a les seves necessitats per enfortint les àrees carenciades (autoestima, autoritat, relacions familiars...) i elaborar conjuntament amb ell un pla de desenvolupament personal que possibiliti l'assoliment d'objectius concrets
2. **El treball amb la família:** Des d'un inici, la família participa en el procés convertint-se en protagonista i garant del procés.
3. **El treball reparador.** La possibilitat de realitzar un treball reparador ofereix als joves l'oportunitat de reparar a la comunitat el dany causat.
4. **El treball interdisciplinari i transversal** (amb pares, mestres, serveis municipals...).

#### 4.5.1. Accions realitzades

En el 2016 s'ha atès un total de **16 casos** d'aquesta naturalesa amb un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris.

Igualment durant el 2016 el servei de Mediació de Mataró ha estat juntament amb els serveis d'El Prat del Llobregat i de Vilanova, un dels tres serveis que han conformat **el grup motor per a la millora dels les Mesures Alternatives a la Sanció econòmica**, organitzat per la Diputació de Barcelona. L'objectiu d'aquest grup és el de compartir coneixements, sistematitzar i consensuar metodologies d'intervenció, proposar línies d'investigació i finalment construir una guia per a la implementació de Mesures alternatives a la sanció en l'àmbit municipal. Durant el 2016 ens hem reunit en 6 ocasions i hem realitzat una exposició del treball que realitzem als 25 municipis que participen en el projecte.

##### Línies de treball 2017

- Implementar a la mediació reparadora en **l'àmbit escolar**, com a a mesura alternativa a l'expulsió dels centres educatius.
- Concretament volem implementar un **pla pilot** en el **IES Damià Campeny**. Iniciant l'atenció de casos durant el mes de febrer, i atenent fins a un màxim de 10 casos durant el 2017.
- Adequació de la metodologia restaurativa a l'àmbit escolar: incorporant **noves metodologies i coneixements**, construint **itineraris** i establint **protocols d'intervenció...**

#### 4.6. Treball al territori

Des del Servei s'ha treballat amb la perspectiva d'estendre al territori els principis d'enfortiment del diàleg com a eina de superació de conflictes, a partir de **la recerca de formes i mecanismes de participació activa i directa**.

##### 4.6.1. Accions realitzades

Durant l'any 2016 en l'àmbit del treball en el territori el SMC ha dut a terme les següents actuacions:

- **Participació en la "Comissió Projecte Comunitats de Veïns"**: en el marc del Projecte de Comunitats de Veïns iniciat en el 2013, el servei de mediació hi participa en coordinació amb altres agents i serveis presents en el territori (Manteniment, Civisme, policia local, etc.).
- **Participació en la "Comissió Especial Mixta per prevenir el Desnonaments de l'habitatge a famílies en situació d'insolvència sobrevinguda"**. Des de la constitució en el 2012, de la comissió, el SMC continua participant-hi de manera activa (trobadres bimensuals), com a gestor municipal dels casos de famílies amb dificultats per a fer front a la hipoteca o lloguer.

- **Participació en la Comissió de Territori i Convivència.** El SMC en forma part, donat el treball que al llarg de l'existència del servei s'ha dut a terme en qüestions relacionades amb la convivència i la participació ciutadana (projecte joves i civisme; treball en espais públics; treball en les comunitats de veïns; treball en escoles, etc.).
- **Coordinació amb entitats i associacions del territori,** així com amb altres serveis municipals i supramunicipals (Servei d'Ocupació de Catalunya, Policia Local, Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns, Serveis Socials, Direcció d'Ensenyament, etc.).
- **Gestió de conflictes en les organitzacions i entitats del municipi (associacions de barri, culturals, lleure...).** Trobades de treball amb la PAH i la Federació d'Associacions de Veïns per tractar qüestions relacionades amb l'àmbit hipotecari i d'espais públics.
- **Participació en la Taula de Promoció Social de l'ajuntament de Mataró.**
- **Serveis Educatius.** En el marc de la GAC i territori mantenim trobades periòdiques amb els serveis educatius de la ciutat per tal de compartir les noves realitats en les comunitats educatives i col·laborar així en l'abordatge de les mateixes.
- **Espais Joves.** Col·laboració amb els centres municipals d'Espai jove ubicats en els diferents barris de la ciutat.
- **Formacions.** En el marc de la "GAC i territori" i en l'àmbit de comunitats de veïns, duem a terme formacions dirigides als diferents col·lectius de la ciutadania, d'entre un catàleg extens de cursos, en funció dels interessos particulars.

#### **Línies de treball 2017**

- **Investigació i disseny** d'actuacions dirigides a la **millora de la convivència** atenent a la **diversitat religiosa, cultural, generacional** (desmantant prejudicis, recerca d'alternatives no violentes,...). Engagar actuacions generoses d'integració dels joves que els facin sentir que tenen cabuda en la societat.
- Participar en el **Pla municipal de convivència** de manera activa, oferint l'expertesa dels professionals des de la gestió positiva del conflicte.
- **Augmentar la presència** en els barris del **Centre i Eixample** i donant resposta als nous reptes, demandes que els veïns d'aquestes zones plantegin.

#### **4.7. Adequació dels Protocols d'actuació a la norma ISO**

Al llarg de l'any 2016 hem continuat amb el procés d'implantació de la **norma ISO 9001:2008**

En el 2010, amb el suport de Gedi, vàrem obtenir el Certificat del Sistema de Gestió de la Qualitat conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 - emès per AENOR- amb l'objectiu de reduir costos i millorar l'eficàcia de la gestió del servei. .

Des d'aleshores, el Servei de Mediació ha estat objecte d'auditories internes de la Cooperativa Gedi (empresa gestora del servei) i externes, amb resultats positius.

Al desembre de 2015 el SMC va ser objecte de la darrera auditoria interna amb resultat satisfactori.

## 5. Formacions realitzades pel SMC<sup>11</sup>

- *"Gestió Positiva del conflicte"* amb alumnes de l'Escola Freta.
- *"Gestió Positiva del conflicte"* amb alumnes de la UEC Salesians.
- *"La gestió del conflicte entre iguals"*, alumnes de l'Escola Turó.
- *"La gestió del conflicte entre iguals"*, alumnes de l'Escola Tomás Viñas.
- Taller *"El Clima a l'aula. Claus per una gestió positiva del conflicte"* Participació en la 37a Escola d'Estiu Del Moviment Educatiu del Maresme (MEM).
- Formació *"Racó de Can Paus"* a l'escola Montserrat Solà.
- Formació *"Curs alumnes mediadors/es voluntaris"* a l'escola Tomás Viñas.
- Taller *"Gestió de conflictes i Comunicació No Violenta"* al Centre Sant Pau-Caritas
- *"Gestió de conflictes i Comunicació No Violenta"* a mestres Escola Bressol La Riereta
- *"Gestió transformativa del conflicte"* a l'equip docent de l'Escola Bressol Figueretes.
- *"Gestió de Conflictes i Comunicació pares i fills"* Escola Rocafonda
- *"Fills i filles adolescents. El conflicte de problema a oportunitat"* dirigida a pares i mares de l'AMPA IES Miquel Biada
- *"Gestió Positiva de conflicte"* a mestres a l'IES Miquel Biada
- *"Clima positiu a l'aula"* a IES Miquel Biada
- *"Gestió de Conflictes i Comunicació pares i fills"* dirigida a pares de l'Escola Camí del Mig
- *"Curs de Comunicació Positiva"* en el marc de "Fem un cafè" a l'Escola Camí del Mig
- *"Taller d'experiències sobre la Llei 24/2015 en matèria d'emergència residencial"*, organitzat per la Diputació de Barcelona.
- *"Taller sobre els serveis de mediació municipal"* dirigida a alumnes del curs "Professionalització mediadora" de la Fundació Paco Puerto -curs subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya-

---

<sup>11</sup> Servei de Mediació Ciutadana

- Sessió portes obertes del servei als alumnes del 1r curs del Màster en Resolució de Conflictes de la Universitat Autònoma de Barcelona (EPSI).
- Sessió formativa als alumnes de 2n curs d'integració social del IES Maremar de El Masnou.

## 6. Difusió. Sessions informatives externes

Com a part de la tasca comunitària que caracteritza el Servei de mediació, durant tot l'any 2016 hem participat dels diversos **fòrums ciutadans de participació** de la ciutat.

En aquests fòrums s'han desenvolupat accions de difusió del Servei i d'informació sobre la seva funció. En destaquem:

**Reunions de treball i seguiment** conjunt amb l'equip de professionals del Servei de Projectes transversals, Participació i Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró.

**Participació com a membres de la Comissió de Territori i Convivència, Comissió d'habitatge i en la Comissió Especial Mixta per prevenir el Desnonaments de l'habitatge a famílies en situació d'insolvència sobrevinguda** com a membres permanents de les mateixes (trobadres mensuals).

**Participació com a membres de la Comissió de Comunitats de Veïns** dels barris de Rocafonda-El Palau i Cerdanyola (trobadres mensuals).

Més enllà d'aquestes plataformes participatives, des del Servei s'ha continuat, tot i que amb menor incidència, amb la **tasca de difusió**, en tot el territori amb l'objectiu d'acostar-nos al ciutadà i amb la voluntat de mantenir-nos com un recurs pròxim i real. En aquest sentit, destaquem les següents actuacions desenvolupades:

**Difusió i sensibilització del Servei de Mediació Ciutadana** com a eina i recurs per a la gestió de conflictes a la ciutat de Mataró a través de les trobades periòdiques amb els diferents **serveis municipals** (Policia local, Joventut, Serveis Socials, etc.) i d'altres **agents** presents en la ciutat (Agents cívics, Mossos d'Esquadra, Càritas, Creu Roja, Cambra de la Propietat, etc.). En col·laboració amb l'Institut Municipal d'Educació, el SMC ha participat en la Presentació de l'Oferta formativa municipal.



Presentació de l'oferta formativa municipal (Cafè de Mar).  
7 de juliol de 2016

Així mateix, any rere any, són més nombroses les visites de **professionals de la mediació i estudiants** d'aquesta disciplina que acudeixen, a títol particular, al servei amb voluntat de conèixer l'experiència mediatra des d'una visió municipalista. Concretament, mereix especial menció, els alumnes del Curs de professionalització mediatra de la Fundació Paco Puerto (edició Mataró- 2016) i els alumnes del curs "Mediació Comunitària" del SOC- EL Prat (Fundesplai).

Presentació del SMC i introducció a la mediació a l'equip d'agents cívics.  
8 de juliol de 2016



Alumnes del curs organitzat pel SOC- El Prat "Mediació comunitària" (Fundesplai)  
17 de març de 2016

D'altra banda, i en relació a l'activitat que des d'aquests serveis es du a terme en relació a les **ocupacions d'habitatges** a la ciutat, l'ajuntament de Mataró va ser **notícia al TN comarques de TV3**, el dia 14 de desembre.

<http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/telenoticies-comarques/augmenten-les-ocupacions-de-pisos-a-mataro/video/5637487/>



Imatge de la gravació per a TN comarques-TV3.  
14 de desembre de 2016



## 7. Congressos i fòrums. Supervisió. Pràctiques.

Aquest any, el Servei de Mediació Ciutadana ha participat en diversos congressos, jornades i grups de treball en el marc de la resolució de conflictes oferts tant pel sector públic com privat.

S'ha participat –com ho venim fent en els darrers 6 anys- en els **Cercles Comparatius Intermunicipals** que organitza la Diputació de Barcelona, amb diferents municipis de la província que disposen de servei de mediació.

Així mateix, el servei de mediació ha participat conjuntament amb el PSCV, com a experiència convidada, en el **monogràfic sobre gestió en les comunitats de veïns** organitzat per la Diputació de Barcelona, el 19 d'octubre.

També ha estat convidat a participar en la **X Jornada de polítiques locals de mediació comunitària** que organitza la Diputació de Barcelona per a presentar una eina interactiva dirigida a la ciutadania de Mataró per a la millora de la convivència en les comunitat de veïns.



*X Jornada sobre polítiques locals de mediació comunitària organitzat per Diputació de Barcelona, 18 de gener de 2016*

En un altre sentit, el servei ha obert les portes a trobades i espais per a compartir experiències i coneixements amb d'altres professionals del sector. Destaquem així, la visita dels estudiants del **Màster en Resolució de Conflictes de la Universitat Autònoma de Barcelona**, interessats en el coneixement de la pràctica professional en un servei municipal. Un grup de 20 persones van acudir a les instal·lacions del servei de mediació i van participar d'activitats pròpies del centre i van compartir dubtes, inquietuds amb els professionals. De la mateixa manera, ho han fet alumnes del 2n curs del grau d'integradors socials de **I'IES Maremar** d'El Masnou acompanyats dels seus professors, com venen fent des de fa 3 anys.

Puntualment, el servei rep sol·licituds de **professionals de la mediació** en exercici per a facilitar un intercanvi d'experiències i de sinèrgies aprofitant la posició que ocupa dins del sector. Aquest any s'ha rebut un total de 7 visites.

Aquest 2016, el Servei de Mediació torna a disposar de la presència d'un **alumne en pràctiques** de segon curs de grau mig de gestió administrativa, que durant el tercer trimestre de l'any (350h) ha acudit al servei per a realitzar diferents tasques administratives (atenció telefònica, gestió de l'arxiu, base de dades, material, etc.).

*Visita alumnes de 2n curs  
d'Integració social.*  
IES Maremar. El Masnou.  
17 de desembre de 2016



## 8. Avaluació general dels objectius.

Atenent als objectius específics plantejats per al 2016, a continuació detallarem sucintament, els **objectius assolits** en l'exercici.

1. Augmentar la consecució de **resultats satisfactoris**, en els casos d'intermediació hipotecària, col·laborant en la garantia del dret de l'habitatge.
2. **Augmentar les col·laboracions** amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions.
3. **Estendre el model** restauratiu per a joves infractors de l'ordenança de civisme a d'altres àmbits (escolars, espais extraescolars).
4. **Difondre la tasca desenvolupada pel Servei** dins i fora del municipi.
5. **Planificar la celebració del 15è aniversari.**
6. **Reflexionar entorn a nous paradigmes i models de servei municipal de gestió de conflictes.**

En quant als **objectius inicials**, aquests s'han assolit en la seva totalitat. Concretament, pel que fa al primer dels objectius, la **ràpida identificació de casos** relatius al manteniment de l'habitatge (lloguer o hipoteca) ha estat una realitat en el 2016. El nombre de sol·licituds rebudes d'aquesta matèria és de 203 gairebé repetint les xifres del 2015 (217). I en el mateix sentit, s'ha tancat un nombre de casos d'aquesta tipologia molt significatiu (201), fruit de l'experiència professional adquirida per part del servei i de les pròpies entitats bancàries.

Així mateix, en quant als **resultats** obtinguts en aquest tipus d'intervenció val a dir que tan sols el 6% del total de casos gestionats s'han tancat sense acord entre entitat i usuari. Són diverses les formes de tancament atenent als interessos del particular afectat en cada cas. L'objectiu de la intervenció en aquests supòsit és aconseguir **l'acord més satisfactori** per a l'usuari i en aquest 2016, aquest sembla haver-se assolit, altra vegada.

En el **proper exercici** i amb la incertesa respecte l'evolució legislativa i política per a confrontar aquesta lacra social, només podem apuntar com a objectius **l'adequació de protocols** per a una major simplificació de processos reduint el cost emocional i econòmic dels usuaris. Així mateix,

s'han establert nous **canals de derivació** amb aquells professionals i/o serveis susceptibles d'intervenir en casos relatius a l'habitatge (serveis socials, advocats, oficina de consum, etc.)

En relació al segon dels objectius -**augmentar les col·laboracions** amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions- es de destacar les trobades amb el Servei d'Ocupació de Catalunya i en particular amb el SEPE (Servei de Prestacions), nou derivador de casos d'àmbit familiar (parelles separades amb menors) demandants d'un conveni regulador de la relació de parentalitat.

D'altra banda, aquest 2016, en relació al tercer dels objectius s'ha iniciat la implementació del model de treball restauratiu, que des del 2013 duem a terme amb joves infractors de l'ordenança de civisme, a l'àmbit escolar. En col·laboració amb l'IES Campeny hem dissenyat un programa pilot d'aplicació del model restauratiu, basat en un **procés individual i transformador**, pensat per a alumnes als que s'ha obert un expedient disciplinari en el centre. Per al primer trimestre del 2017, està previst iniciar l'aplicació d'aquest pla en uns pocs supòsits per tal d'adequar-lo progressivament a la realitat i funcionament del centre educatiu.

En quant a la **difusió de la tasca** desenvolupada pel servei cal destacar que aquest 2016 el SMC ha estat present en diversos **espais i fòrums de treball inter i supramunicipals** en els quals s'han compartit experiències amb d'altres professionals. És aquest un aparador i un reconeixement per a nosaltres del treball dut a terme any rere any, i, alhora, un gran aprenentatge sobre les noves tendències i metodologies que sorgeixen en el sector. En són exemple els *Cercles de comparació intermunicipal organitzat per la Diputació de Barcelona*, *Monogràfic sobre gestió de conflictes en les comunitats de veïns/es*, *Grup de treball de mediació restaurativa organitzat per la Diputació de Barcelona*, *X Jornada de polítiques públiques en mediació comunitària*, *Jornada sobre salut mental per a professionals organitzat per la taula de Promoció Social de l'ajuntament de Mataró*.

El 2017 el SMC celebra 15 anys de la seva creació i els 10 anys de l'Escola Mediadora. En motiu d'aquesta efemèride, en aquest exercici s'ha dut a terme un primer planejament dels actes que els commemoraran. L'objectiu, d'una banda, serà fer un **reconeixement** a persones, col·lectius, ciutadania i professionals que han fet possible aquests 15 anys i, de l'altra, establir les bases d'un **nou model** de servei.

Pel que fa al darrer dels objectius fixats per aquest 2016, els diferents professionals que formen part del SMC han dut a terme un important exercici de **reflexió i debat** entorn a **nous models** de serveis públics, nous paradigmes de la gestió pública de conflictes.

Des de la seva fundació el SMC s'ha definit com un agent del canvi, motor de transformació, amatent a les necessitats de la ciutadania. 15 anys més tard, aquestes necessitats demanden una resposta des d'una nova estructura. Per això, i aprofitant aquest aniversari, el 2017 esperem sigui l'any en que s'establiran els fonaments del nou *Centre de recerca per al diàleg, la convivència i la cultura de pau*.

Amb el suport de :



**Diputació  
Barcelona**

