



**Ajuntament
de Mataró**

Memòria Servei de Mediació ciutadana

2019

Índex

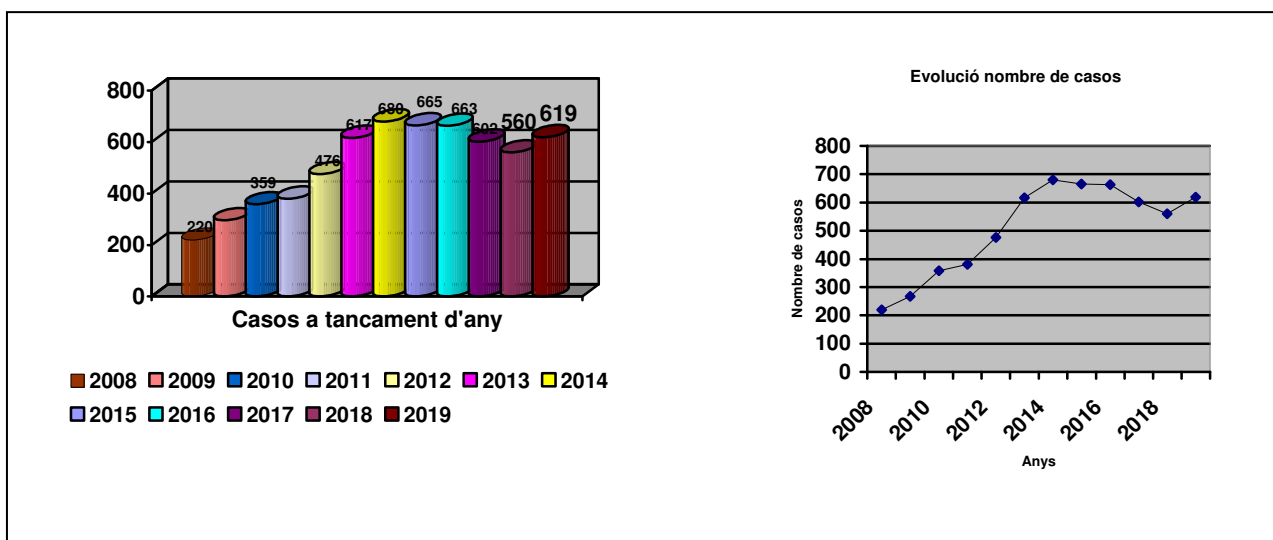
Resum estadístic d'actuacions	3
Casos atesos	3
Nombre de beneficiaris	4
Tipologia del conflicte	6
Canals de derivació	8
Procedència dels usuaris	9
Dades per barris	11
Projectes desenvolupats	12
Grau de satisfacció dels usuaris	14
Avaluació objectius	16
Objectius any següent	18

Resum estadístic d'actuació

1. Casos atesos

Durant l'any 2019 han estat atesos **619 casos**, dels quals **441 són nous expedients** i 178 són expedients anteriors, de l'any 2018.

Aquesta xifra representa un 10% més de casos respecte l'any anterior, situant les xifres un pèl per sobre del 2013 –en que s'inicia el període de màxim creixement-. Després de consolidar en 2018 la tendència a la baixa de la xifra de casos atesos, donada per la reducció de la casuística en matèria d'habitatge, el 2019 aquests casos han tornat a repuntar arribant a xifres semblants al 2016.



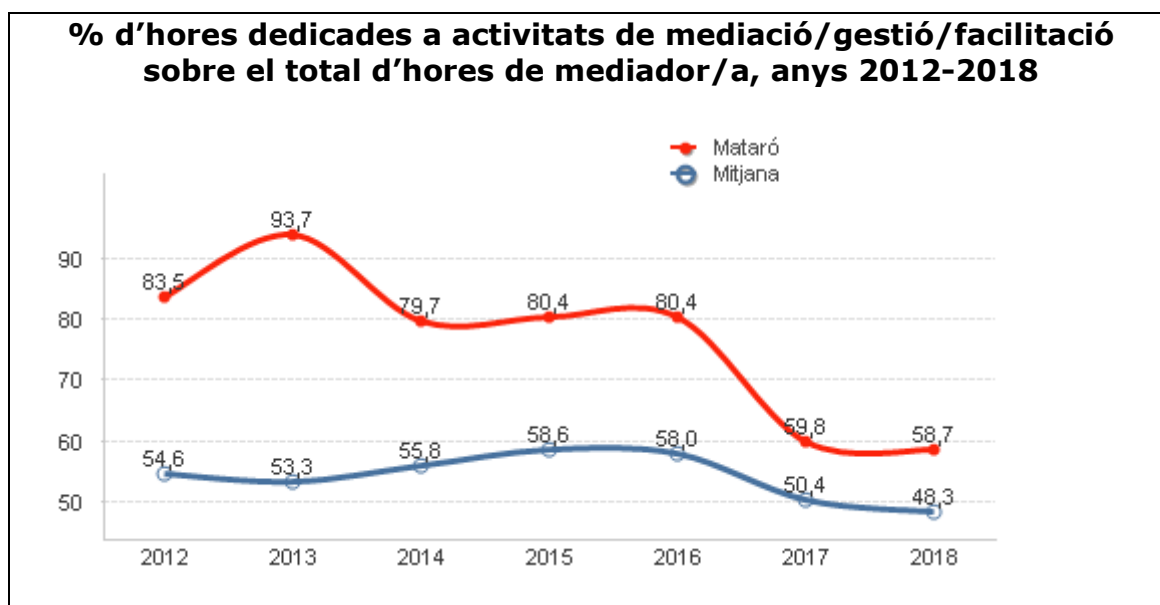
Des de la creació del Servei de Mediació, la progressió en el nombre de casos ha estat tònica habitual, gràcies a l'elevat grau de satisfacció dels usuaris i a la tasca de difusió i el treball en xarxa. L'**augment** patit en els **darrers anys, molt superior a períodes anteriors** (2013: 617 casos i 2014: 680 casos), respon a noves causes que s'afegeixen a les anteriors. La conjuntura socioeconòmica des de la crisi del 2008 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 SMC¹, 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). Així el SMC inicia en el 2012, un nou àmbit de treball, d'Intermediació Hipotecària, 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, s'inicia una línia ascendent de casos atesos pel SMC que troba el seu topall en el 2014 (**2012: 25% més** respecte 2011, **2013: 30% més** respecte el 2012 i **2014:10% més**

¹ Servei de Mediació Ciutadana.

respecte el 2013). Amb les dades del 2016, 2017 i 2018 semblava que aquesta tendència revertia, lentament, però el repunt en el 2019, ens fa ser cautes en aquesta afirmació.

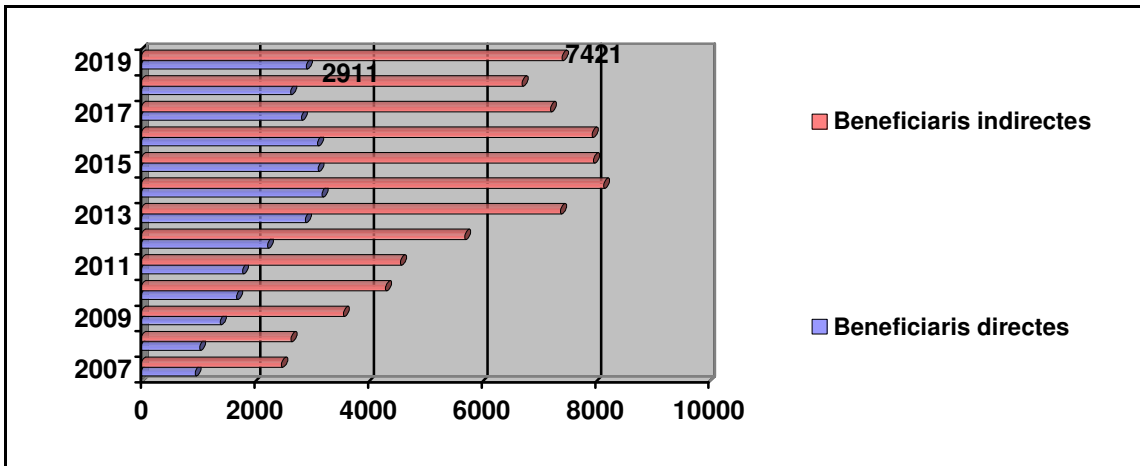
És important contextualitzar les dades relatives al nombre de casos en el marc de la província. Serveixi d'exemple la gràfica comparativa entre els 5 municipis més grans de la província de Barcelona amb serveis de mediació ciutadana, relativa a % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediador/a, anys 2012-2018.



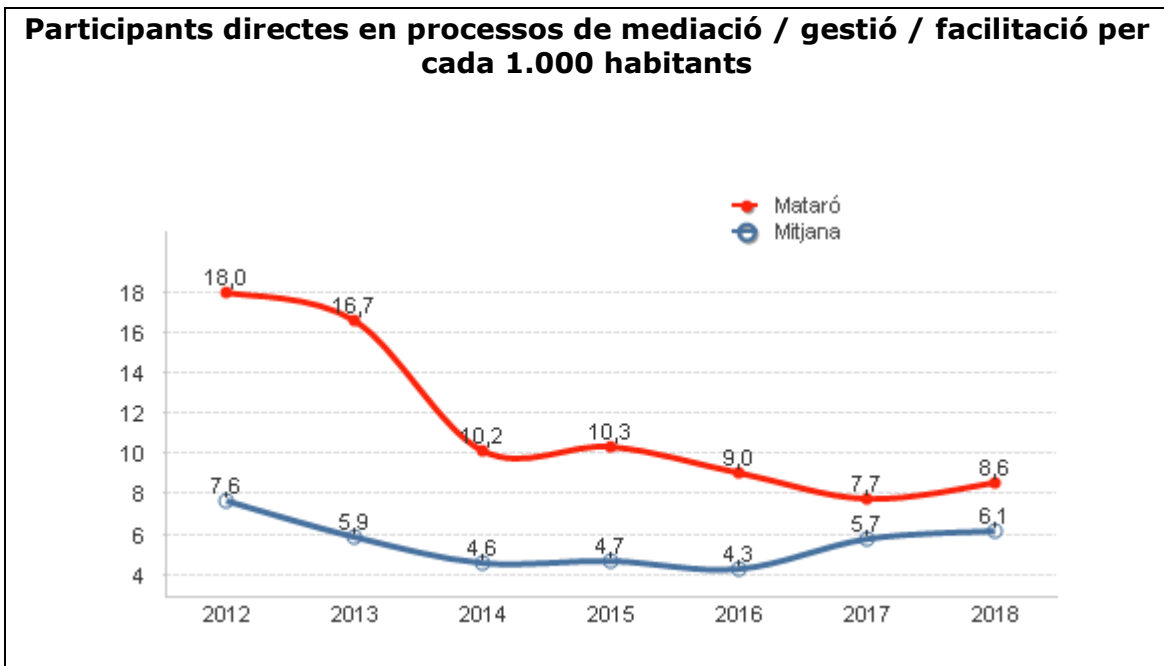
2. Nombre de beneficiaris

El nombre de persones **beneficiàries directes del Servei ha estat de 2.911**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del Servei ha estat de **7.421 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 mediatora, 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 9a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2012 a 2018) en que l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa 8 anys aportant els resultats obtinguts.

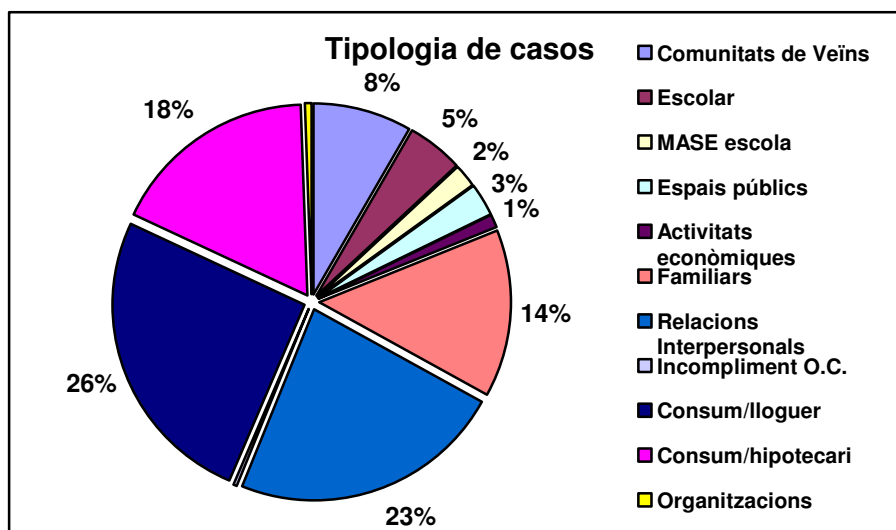


3. Tipologia de casos

Tipologia de conflictes	Nombre de casos						
	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Comunitat de Veïns ²	76	82	92	93	66	70	54
Mediació Familiar	59	62	80	89	99	82	91
Activitats Econòmiques	22	29	20	24	10	11	8
Espais públics	10	3	7	7	5	4	5
Escolar	8	8	11	18	21	33	13
MASE Escola	-	-	-	-	-	-	17
MASE Ordenança Civisme	7	24	18	14	1	0	2
Organitzacions	6	2	1	2	3	3	3
Relacions interpersonals/Humitats	12	9	16	13	21	15	16
Relacions interpersonals/Convivència	32	19	19	17	14	16	10
Relacions interpersonals/Sorolls	35	35	41	29	42	37	51
Relacions interpersonals/Neteja/Olors	11	17	9	14	14	3	10
Relacions interpersonals/Animals domèstics	14	9	9	17	15	19	20
Relacions interpersonals/Obres/ascensors	15	6	5	15	18	17	14
Relacions interpersonals/Deutes	8	0	0	13	0	10	1
Relacions interpersonals/Ús espai comú	6	1	3	2	2	4	0
Relacions interpersonals/Malentesos/comunicació	12	8	17	12	12	8	11
Relacions interpersonals/Altres	5	0	0	13	23	0	16
Consum / hipotecari	126	333	254	214	155	102	113
Consum/lloguer	12	33	63	57	81	126	164
TOTAL	476	617	665	663	602	560	619

Segons la tipologia de casos, aquests **619** expedients es classifiquen de la següent manera:

² Conflictes d'escalas, danys a la propietat comunitària, sorolls, rehabilitacions,...



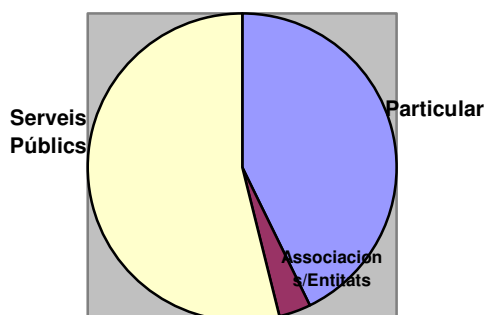
Un any més, el nombre de casos relatius a “**Relacions Interpersonals**” (**149**), xifra gens menyspreable, es veuen superats pels supòsits relatius a la **gestió de l’habitatge** (“consum/hipotecari” i “consum/lloguer”) que es situen en primera posició amb **277** casos. En el 2019, aquesta casuística ha representat el 44% dels casos atesos en el servei, 21% més respecte l’any anterior; acostant-se a les xifres d’anys anteriors (2016: 271; 2015:317). Amb aquests resultats no podem constatar la tendència a la baixa dels darrers exercicis en aquesta matèria.

Analitzem l’evolució d’aquestes dades: mentre en el 2015, 8 de cada 10 casos d’habitatge eren relatius a hipoteques, en el 2019, 6 de cada 10 casos fan referència a situacions de lloguer. Dels **164 casos relatius a lloguer, 70 són relatius a habitatges propietat de grans tenidors** (entitats bancàries, fons d’inversió, gestors de patrimoni); relacions contractactuals derivades en la seva majoria d’acords extrajudicials (dació amb lloguer, compraventa amb lloguer). **L’emergència habitacional** continua essent una realitat. Les estratègies de la qual però, han mudat en **noves fórmules** fora del sistema regulat –ocupacions; subarrendaments; etc.- davant les quals el SM no disposa dels recursos per a oferir una sortida. Així doncs, cal cercar noves estratègies, municipals i supramunicipals, per a donar resposta a aquesta necessitat ciutadana que semblen trobar-se lluny del SM.

4. Canals de derivació

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

Canals de derivació	Nombre	
Particular ³	264	43%
Associacions/ entitats	22	3%
Serveis Públics	333	54%
TOTAL	619	100%



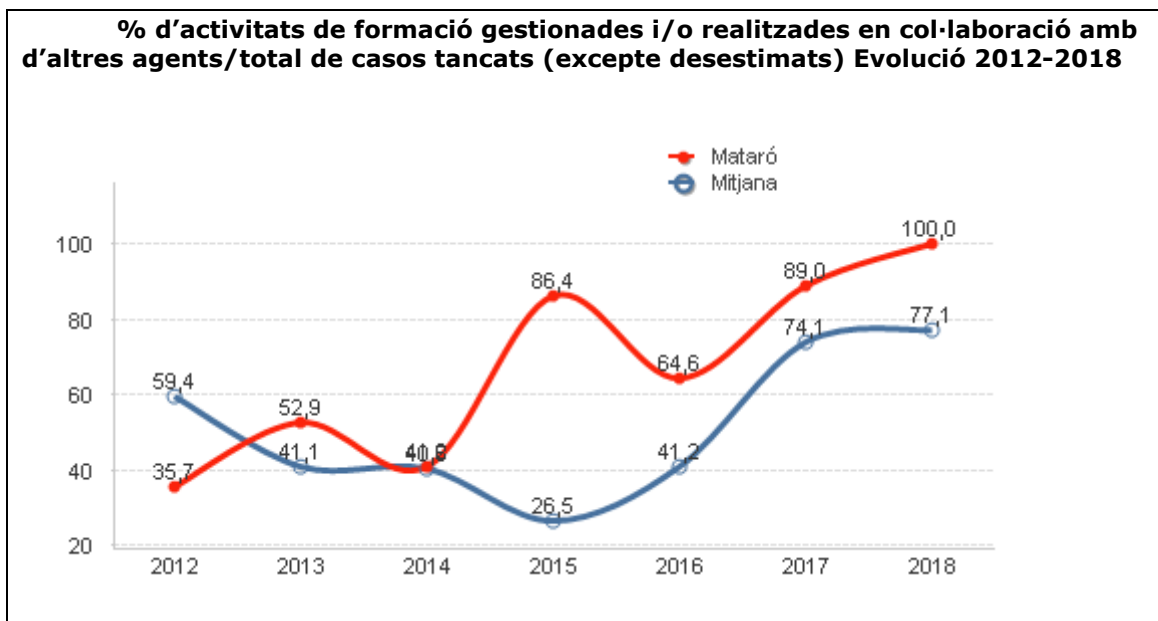
Serveis públics	Nombre de casos	
Policia Local	52	16%
Oficina d'Atenció Ciutadana	31	9%
Participació Ciutadana	1	0%
PSCCVV ⁴	24	7%
Coordinació web	7	2%
Serveis Socials	165	50%
Prohabitatge	9	3%
Salut Pública	0	0%
Mossos d'Esquadra	5	1,5%
Jutjat	0	0%
Centre Ensenyament	18	5,5%
Alcaldia	0	0%
Via pública	0	0%
INEM-SOC	14	4%
Altres serveis	7	2%
TOTAL	333	100%

³ Ciutadà que acut al servei directament, coneixedor del servei a través del "boca orella", dels canals de difusió habituals o de la recerca particular.

⁴ Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns

En el 2019, el principal derivador, continua sent l'àrea de **Benestar Social de l'Ajuntament**. 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 SMC⁵.



No es pot però, menystenir, com s'apuntava, que el **derivador natural -el particular-** continua aportant un volum de casos molt significatiu (**264**). Encara ara aquest és el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada.

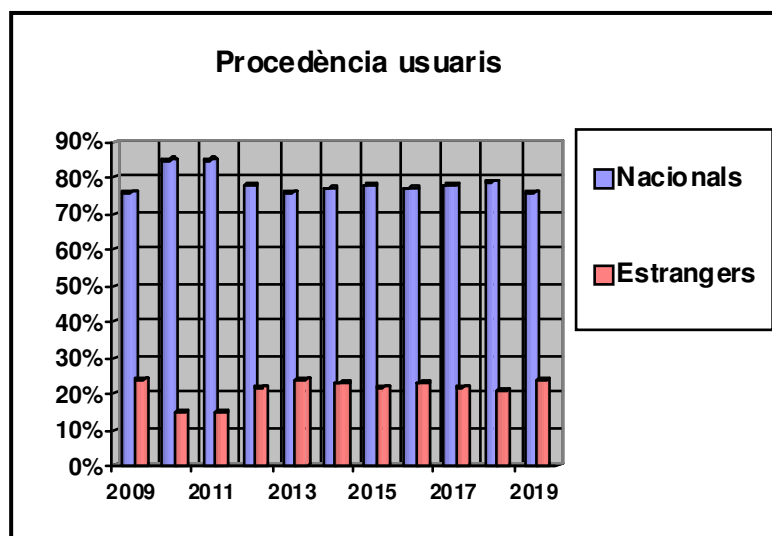
5. Procedència dels usuaris segons origen

Segons la **procedència** dels beneficiaris segons origen, el nombre total ha estat de **2.911 beneficiaris directes**, desglossats segons la següent classificació:

⁵ Servei de Mediació Ciutadana

Nacionals: 2.212

Estrangers: 699



Segons dades del padró d'1 de gener de 2019, trobem que la **proporció** de població **d'altres països a la ciutat** de Mataró **és del 16,35%**, 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 (58%)** del Servei de Mediació prové dels barris de **Cerdanyola, Rocafonda i El Palau-Escorxador**, on es concentra gran part de la població estrangera (Cerdanyola, 24%; Rocafonda, 34,8% i El Palau-Escorxador, 30,8%).

En segon lloc, s'ha d'apuntar que el **44%** 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, l'indiar que ve determinat, entre d'altres factor, per la pèrdua de l'habitatge.

Així mateix, des de mitjans del 2019 hem iniciat un procés de descentralització del servei, a través de l'atenció setmanal en el centre cívic de Rocafonda. Les referents de la zona nord es desplacen al territori per atendre els usuaris i mantenir el contacte amb els altres agents presents en el barri, en favor del treball transversal.

Per tot això, les dades estadístiques resulten per sobre de les oficials, situant en un **78%, els usuaris nacionals i en un 22%, els nouvinguts**.

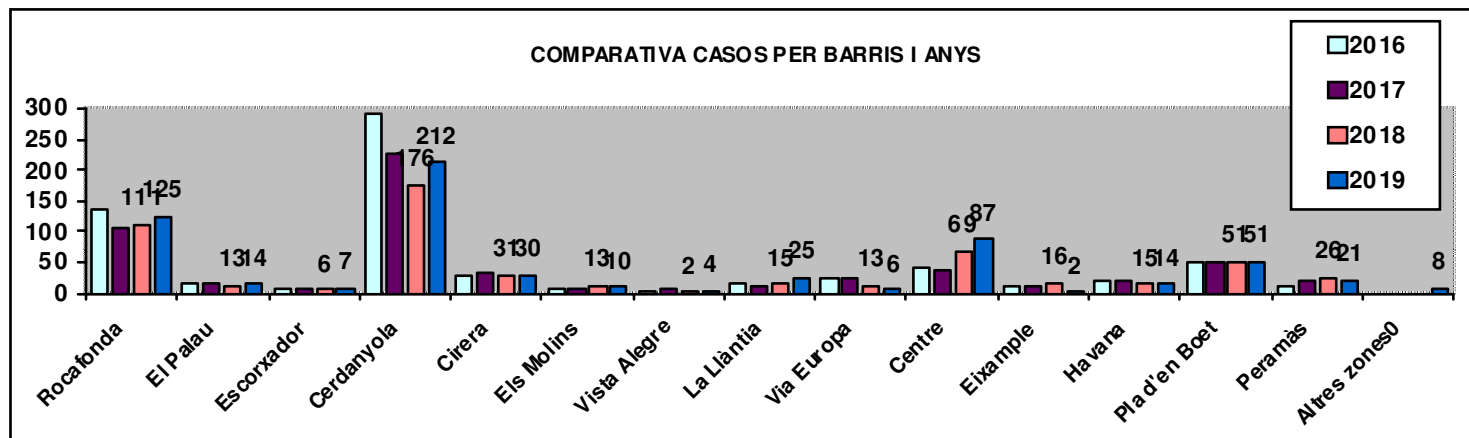
Aquesta dada, amb les consideracions abans apuntades, és rellevant ja que, un any més, queda palès que la intervenció del Servei **s'ajusta als paràmetres habituals de la població estrangera** a la ciutat i **a la conjuntura social** i que, per tant, no es tracta d'un servei adreçat exclusivament a immigrants 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 "conflictitat" del fenomen migratori i dona suport a la idea que la integració intercultural a la ciutat és més viable i racional amb serveis universals, per a tots els ciutadans.

6. Dades per barris

En l'exercici del **2019**, el nombre total de casos atesos en la ciutat de Mataró és de **619**, quedant repartits entre els **14 barris** en que es divideix la ciutat.

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



Observant el gràfic dues són les dades que més criden l'atenció. En primer lloc, en el 2019 es produeix un repunt dels casos en els barris de Rocafonda i Cerdanyola. Aquesta circumstància respon una vegada més a l'augment reducció dels casos relatius a l'habitatge objecte de la nostra intervenció. L'emergència habitacional continua concentrant-se, com ja succeïa a l'inici de l'esclat de la bombolla immobiliària, en els barris més vulnerables de la nostra ciutat això és, Rocafonda i Cerdanyola. Ara les estratègies davant la mateixa han mudat cap a altres formes on se'ns fa difícil intervenir des del SMC.

Tot i així aquests dos barris continuen concentrant el 58% dels casos atesos des del servei. Aquest fet, porta causa, entre d'altres, en 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.

En segon lloc, mereix especial menció en aquest anàlisi, l'augment en determinades zones de la ciutat on el SMC tan sols hi tenia una presència anecdòtica. Aquest és el cas, del barri del Centre (36 casos en el 2017 a 87 en 2019) i Peramàs (d'11 casos en el 2016, a 21 en 2019). Aquest ha estat un dels objectius dels darrers exercicis, **apropar-nos a aquestes zones** i recuperar, progressivament, la presència als barris per a conèixer les demandes dels veïns en primera persona.

7. Projectes desenvolupats.

7.1. 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**.

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.

La greu crisi de l'habitatge internacional i que està també patint la nostra ciutat (Segons l'informe de l'ONU⁶), ens porta com a recurs públic a resoldre la nostra contesa en tant en quant no podem oferir la clau per a la consecució d'alternatives satisfactòries a aquesta tipologia de conflictes.

Hi ha tres causes estructurals que expliquen aquesta crisi, segons el referit informe: una creixent desigualtat econòmica; el pes dels mercats financers en el mercat de l'habitatge i l'existència de sistemes d'habitatge insostenibles que consideren l'habitatge com una mercaderia. Aposta aquest informe per a que els Estats apliquin mesures que efectivament considerin el dret a l'habitatge com un dret humà fonamental. Només així, blindant el dret a l'habitatge, es podrà construir un nou escenari que garanteixi l'habitatge a tota la ciutadania. Mesures centrades en establir i controlar el mercat de l'habitatge (regulació del preu de lloguer, prohibir els llançaments sense alternativa; sancionar els pisos buits, etc.), que escapen de la competència d'un servei de mediació ciutadana.

El proper **exercici 2020**, el Servei de Mediació anirà posant fi, progressivament, a l'àmbit de la mediació residencial. Abans però, cercarà alternatives a la gestió, atenció i assessorament d'aquelles persones que estiguin patint situacions difícils en relació a l'habitatge; i fent tancament dels casos iniciats en exercicis anteriors.

⁶ **Informe de l'ONU de la Relatora Especial, Leilani Farha**, sobre un habitatge adequat com element integrant del dret al nivell de vida adequat i sobre el dret a no discriminació a aquest respecte.

7.2. 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 dotze anys, continua sent un dels prioritaris en el Servei de Mediació (en 2019, un total de 54 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.

En aquest àmbit, hem de destacar el **treball conjunt** que el servei du a terme amb les tècniques del Programa en Suport a les Comunitats de Veïns (**PSCV**) en qüestions relatives a **l'estat de la convivència** en les comunitats dels barris de **Cerdanyola i Rocafonda, el Palau i l'Escorxador**, on aquest programa hi és present.

7.3. 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:



7.4. 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 tant 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.

D'altra banda, en el **curs 2017-2018** vam iniciar la implementació del model de treball restauratiu a **l'àmbit escolar**. En col·laboració amb l'IES Campeny es va dissenyar un programa pilot d'aplicació del model restauratiu, basat en un procés individual i transformador, pensat per l'alumnat que son susceptibles d'expulsió segons normativa NOFC⁷, als instituts. Aquest projecte es troba en fase de consolidació i adequació en tant que incorpora nous agents en el procés restauratiu, el/la tutor/a i la comunitat educativa.

En el curs 2018-2019 han estat **tres els centres escolars** que han implementat aquest projecte i, des del curs 2017-2018 un total de **32 alumnes** han participat d'un procés Mediació reparadora en el centre educatiu.

8. Grau de satisfacció dels usuaris

Aquest 2020 hem continuat implementant el nou model d'avaluació basat en enquestes telefòniques al respecte del procés en el que han participat.

Satisfacció usuaris

S'han gestionat un total de 120 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:

⁷ Normes d'Organització i Funcionament del Centre

La informació rebuda pel mediador/a ha estat clara (Molt 45%, Bastant 55%, Poc 0%); La trobada ha estat útil (Molt 70%, Bastant 30%, Poc 0%); M'he sentit entès/a pel mediador/a (Molt 81%, Bastant 19%, Poc 0%).

La tasca del mediador durant el procés (Molt bona 78%, Bastant bona 22%, Poc bona 0%)

L'espai:

Valoració de l'espai i comoditat de les instal·lacions (Molt 55%, Bastant 45%, Poc 0%)

El procés:

S'ha adaptat a les vostres necessitats: (Molt 72%, Bastant 23%, Poc 1%); M'he sentit còmode, respectat/da i part del procés (Molt 84%, Bastant 16%, Poc 0%)

Els efectes:

El procés ha influït en la relació amb l'altra/es part/s (Molt 45%, Bastant 55%, Poc 0%)

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. Així mateix, d'altra banda, la valoració que en fan sobre l'impacte del procés en la seva relació amb l'altra part és per a nosaltres molt satisfactòria, ja que el procés esdevé un punt d'inflexió en la relació de les parts redefinint-la, transformant-la. L'efecte que aquestes dades produeixen en la tasca diària, anima als professionals del SMC a continuar millorant i investigant.

Per primera vegada, destaquem el gairebé inexistent % en les valoracions més baixes.

Satisfacció entitats col·laboradores

Han respost el qüestionari un total de **35 entitats** de les quals el 72% són serveis municipals i el tipus de col·laboració majoritària duta a terme (75%) 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 60,5%; Telèfon 14%; Presencial 20,8%; Correu intern 4,7%

Temps de resposta:

Molt adequat 81%; Bastant adequat 19%; Poc adequat 0%

Qualitat del retorn final:

Molt adequat 79%; Bastant adequat 31%; Poc adequat 0%

Avaluació general dels objectius

Atenent als objectius específics plantejats per al 2019, a continuació detallarem sucintament, els **objectius assolits** en l'exercici.

Hem seguit augmentant el nombre d'intervencions en casos familiars i interpersonals. Sense oblidar que els casos relatius a l'habitatge encara representen més del 40% del total.

Mediació residencial: hem adequat **els protocols** en matèria de mediació residencial 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).

Hem continuat duent a terme trobades quinzenals (**treball en xarxa**) amb serveis clau en la resolució d'aquesta tipologia de supòsits: Benestar Social i Habitatge, Pro-habitatge, per tal d'agilitzar la resolució i evitar el bloqueig de supòsits multiconflictius i de naturalesa més complexa.

D'acord amb el nou encàrrec de govern, en atenció a l'evolució que ha patit aquesta tipologia de casos, de cara al proper exercici, hi ha previst establir nous protocols de derivació a d'altres serveis municipals (Oficina d'Habitatge) o d'altres administracions (Ofideute) amb l'objectiu de cercar la millor resposta a l'emergència habitacional que pateixen molts veïns i veïnes de la ciutat. Així, de manera progressiva, el SMC anirà posant fi a la intervenció en l'àmbit de l'habitatge, no sense abans garantir un servei de relleu per a la correcta atenció del ciutadà.

Gent Gran: Hem iniciat el projecte "**Teatre fòrum als Casals de Gent Gran**". És aquesta una proposta innovadora que ofereix als seus participants i a tota la comunitat ser protagonistes de la cerca d'alternatives a situacions de conflicte comunitari. De cara a l'exercici 2020, tenim previst dur a terme una nova edició del taller.

Mediació reparadora: hem consolidat el **projecte MASE** en els **centres educatius de secundària**. Concretament, hem implementat el projecte en l'IES Campeny, IES Puig i Cadafalch, Escola Turó i IES Laia L'Arquera. Per al curs 2019-2020 tenim previst implementar el projecte en un o dos centres educatius més.

En relació a les col·laboracions amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions, val a dir que aquest 2019 hem aconseguit augmentar molt considerablement el nombre d'actuacions. N'és un exemple el nombre de centres escolars amb qui hem iniciat contactes. Entenem els centres escolars com **l'eix vertebrador** del nostre treball en territori, des d'on difondre i sensibilitzar a la ciutadania en la cultura de pau.

Un altre dels objectius assolit ha estat la **creació de sinèrgies i protocols d'actuació conjunta** amb els nous agents i col·lectius constructors de convivència, tot potenciant i fent efectiu el treball en xarxa. N'és un exemple, la creació de **l'Espai d'Intervenció Comunitària**, espai on els

diferents serveis municipal implicats en qüestions relatives a la convivència (Policia Local, Salut Pública, Llicències, Igualtat i Ciutadania,...) compartim el treball que duem a terme en la ciutat.

D'altra banda, són cada cop més els **centres de formació en gestió i resolució de conflictes** interessats en que els seus alumnes coneguin el funcionament d'un servei com el nostre - Grau superior de Integració Social de l'IES Maremar, Màster en mediació i gestió de conflictes de la UB, Curs de professionalització mediadora de UGT- Fundació Paco Puerto; Certificat de Professionalització en Mediació Comunitària de Fundesplai-. Aquest 2019 continuem mantenint la figura de l'alumne en pràctiques en mediació fruit dels convenis puntuals amb universitats i centres de formació reglada (Universitat de Girona, Fundació Paco Puerto).

En aquest punt, destaquem també, la **visita de professionals mediadores** d'altres municipis interessats en compartir experiències i conèixer la implementació de projectes on el Servei de Mediació de Mataró és pioner -mediació residencial, mediació restaurativa-; és el cas de Vic i Abrera. Alhora, hem participat en espais informals de debat i reflexió de professionals mediadores comunitàries en la província de Barcelona; com estratègia per al **reconeixement de la professió i les condicions laborals dels professionals del servei**.

Des del 2018 el Servei de Mediació ha iniciat un procés de canvi conceptual i metodològic. D'una banda, ha volgut donar a **conèixer i visibilitzar el treball en espais educatius** (en sentit ampli), en tant que pilar fonamental del treball comunitari. En aquest 2019, el nombre de centres educatius interessats en el nostre catàleg de serveis ha augmentat de manera molt significativa. En l'actualitat estem treballant en 19 centres educatius de la ciutat.

D'altra banda, el Servei, amb la seva nova forma d'espai de recerca, laboratori per a la millora de la convivència, constructor de cohesió social i espai de cocreació de relacions ciutadanes, ha apostat per la incorporació de **noves metodologies d'intervenció**, entre elles, les **metodologies apreciatives i participatives**, així com, les derivades de les arts plàstiques i escèniques (com el teatre-fòrum), **el coaching, el mindfulness**.

Objectius per l'any següent

Per a l'exercici 2020, els objectius específics del Servei de Mediació de Mataró es concretaran en:

- Crear nous protocols i circuits de derivació dels casos en matèria d'habitatge, tot fent tancament d'aquest àmbit, sense causar un greuge en els interessos del ciutadà.
- Recuperar, reformular i implementar el projecte d'Espais Públics en col·laboració amb altres serveis de l'ajuntament.
- Repensar el projecte Escola Mediadora en atenció a les noves necessitats detectades després de 12 anys de creació.

Amb el suport de :



**Diputació
Barcelona**

