



**Ajuntament
de Mataró**

Memòria Servei de Mediació ciutadana

2014

Índex

1. Presentació.....	3
1.1 Gestió Alternativa de Conflictes. Objectius.....	3
2. Resum estadístic d'actuacions.....	5
2.1 Casos atesos.....	5
2.2 Nombre de beneficiaris.....	6
2.3 Tipologia de conflictes.....	8
2.4 Canals de derivació.....	10
2.5 Procedència dels usuaris segons origen.....	12
2.6 Dades per barris.....	13
2.7 Incidència per zones.....	14
2.8 Intervencions i accions específiques realitzades.....	17
2.8.1 Intervencions de mediació i intermediació.....	18
2.8.2 Altres intervencions i accions en l'atenció de casos...	19
2.9 Grau de satisfacció dels usuaris.....	20
3. El mètode de treball.....	21
3.1 Mediació sistèmica.....	22
3.2 Cercles de suport i acompanyament.....	22
3.3 Intermediació Hipotecària.....	23
4. Projectes desenvolupats. Àmbits de treball.....	23
4.1 Intermediació Hipotecària.....	23
4.1.1 Metodologia.....	24
4.1.2 Accions realitzades.....	25
4.2 Comunitat de veïns.....	28
4.2.1 Els tallers de futur i el world cafè.....	29
4.3 Gestió Alternativa de Conflictes a l'Escola (GAC).....	29
4.4 Mediació familiar.....	31
4.5 Mediació reparadora: Mesures alternatives a la sanció.....	32
4.5.1 Metodologia.....	32
4.5.2 Accions realitzades.....	33
4.6 Treball al territori.....	34
4.7 Espais Públics.....	36
4.8 Adequació dels Protocols d'actuació a la norma ISO.....	36
5. Àmbits emergents.....	37
6. Formacions realitzades pel SMC.....	37
7. Difusió. Sessions informatives externes.....	38
8. Congressos i fòrums. Supervisió. Pràctiques.....	39
9. Avaluació general dels objectius.....	40

1. Presentació

El Servei de Mediació Ciutadana es va posar en marxa el **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 dotze 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 6 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...).

En la línia d'exercicis anteriors, s'ha continuat difonent la tasca feta a tot el territori, s'ha consolidat el treball en xarxa amb tots els agents presents, evidenciant, dia a dia, la importància del treball comunitari que desenvolupa aquest servei, fet que ha permès que esdevingui un agent referent en les diferents conjuntures sociopolítiques.

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 anava **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 transformador, 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.

Així, s'estableixen com a principals **objectius generals** del Servei:

- Donar a conèixer i difondre la cultura 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.

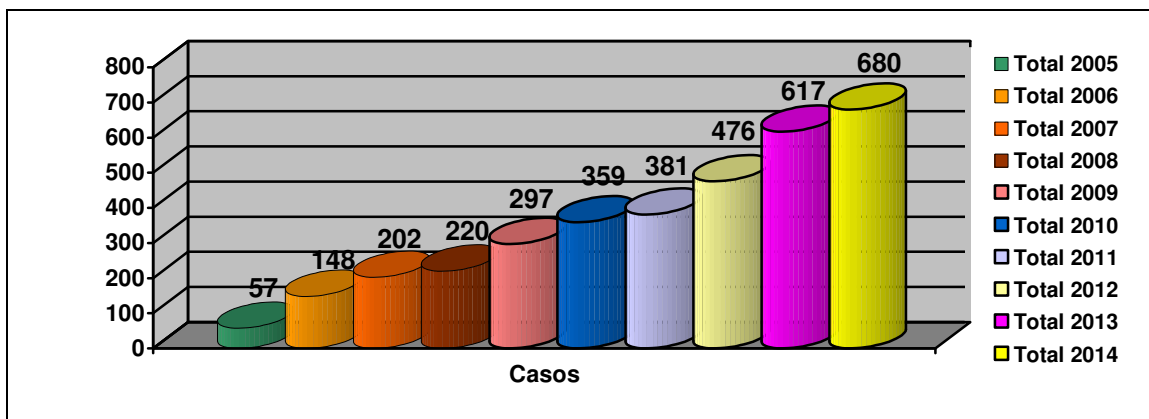
Els **objectius específics** per aquest període de 2014 han estat:

- 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**.
 - Comunitat de Veïns: **Mantenir el nombre d'intervencions** en coordinació amb tots el agents implicats, en particular amb els **Projectes de Suport a les Comunitats** de Rocafonda, El Palau i Cerdanyola.
 - Mediació Familiar: **Mantenir el nombre de casos** d'àmbit familiar a través de l'augment de potencials derivadors.
 - Mediació reparadora: **Continuar implementant el nou model de treball** amb joves infractors de l'ordenança de civisme i **augmentar la intervenció** en aquesta casuística, fruit d'una bona derivació i reconeixement de la tasca desenvolupada.
- **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.
- **Mesures de millora per als professionals del servei**. Introduir condicions més favorables per al desenvolupament de la tasca diària de l'equip de professionals amb l'objectiu de reduir els costos humans d'exercicis anteriors.

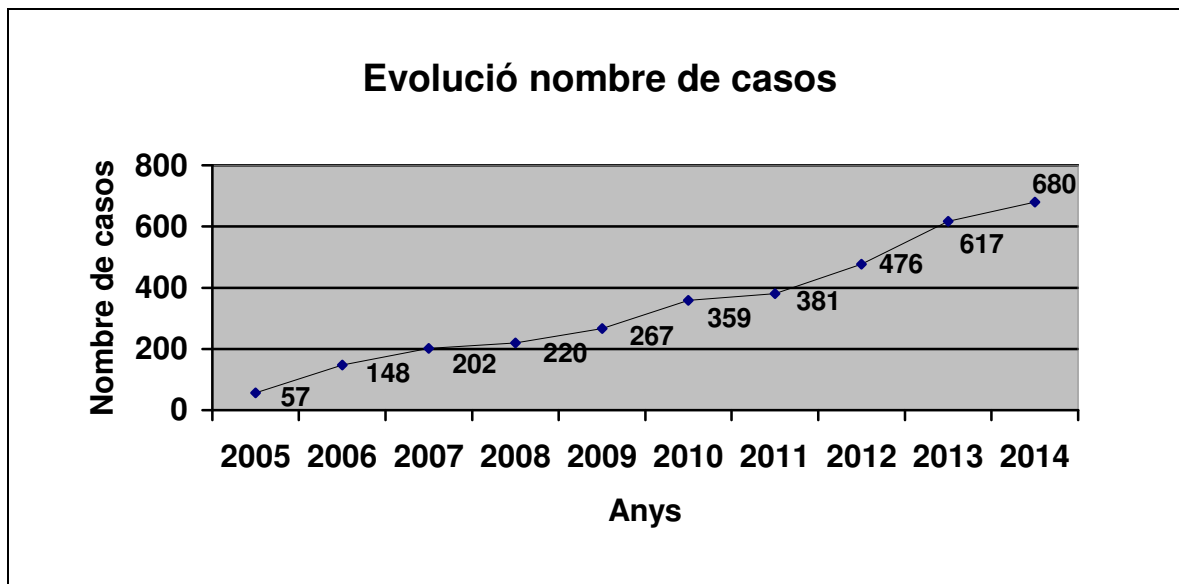
2. Resum estadístic d'actuació

2.1. Casos atesos

Durant l'any 2014 han estat atesos **680 casos**, dels quals **492 són nous expedients** i 188 són expedients anteriors, de l'any 2013.



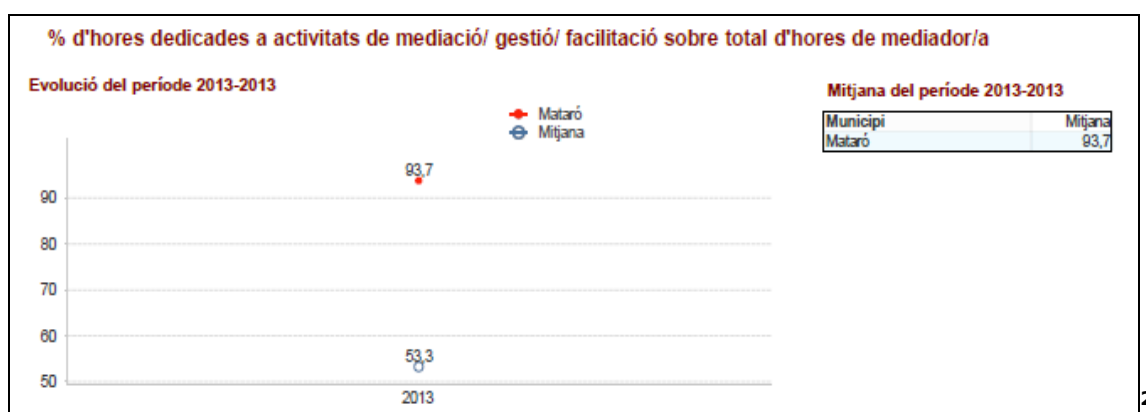
Tenint en consideració que durant el mateix període de l'any 2013 van ser atesos 617 casos, **l'increment de 2014 és del 10 %**, que continua la tendència d'augment dels dos exercicis anteriors (**2012: 25%** respecte el 2011, i **2013: 30%** respecte el 2012). **Uns augments que destaquen en comparació amb el llarg període 2004 - 2011.**



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 en els tres darrers**

anys, molt superior a períodes anteriors, respon a noves causes que s'afegeixen a les anteriors. La conjuntura socioeconòmica marcada per l'elevat índex d'atur, les dificultats de mantenir l'habitatge, els escassos/inexistents ingressos en les unitats familiars... ha portat a serveis públics, com el SMC¹, a atendre noves casuístiques orientades en la millora i el sosteniment d'aquestes realitats (conflictes familiars, conflictes en comunitats de veïns per impagament de quotes, entre d'altres). Prova d'això és el nou àmbit de treball iniciat en el 2012, Intermediació Hipotecària (Vegeu [4.1. Intermediació hipotecària](#)), que neix amb l'objectiu d'assessorar i acompanyar les persones que es troben amb dificultats per a fer front al pagament de la hipoteca o el lloguer.

Aquest volum de casos ja es feia palès en l'exercici 2013. Serveixi d'exemple aquesta gràfica comparativa entre els cinc 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.



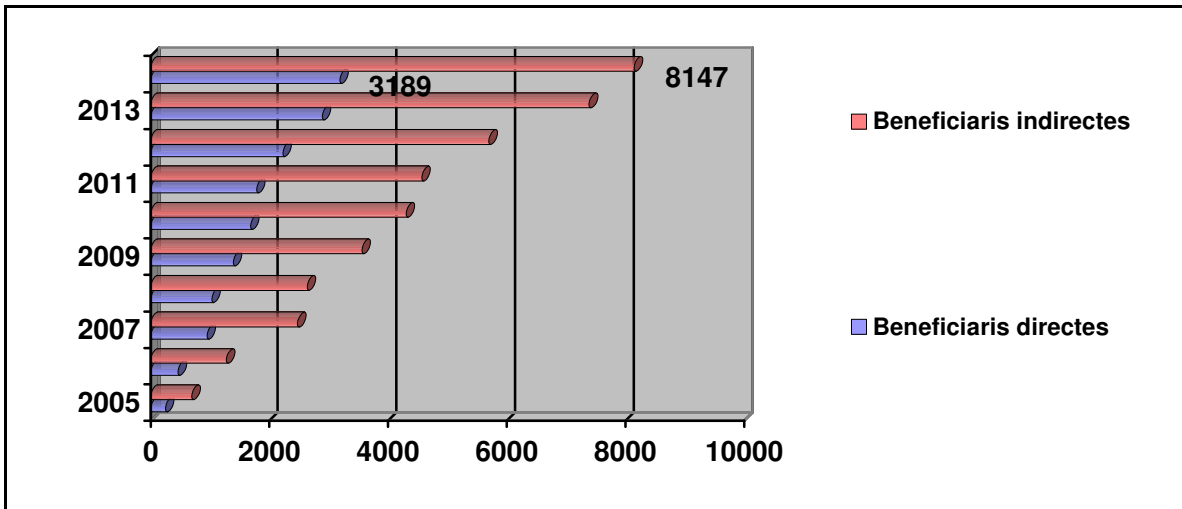
2.2. Nombre de beneficiaris

El nombre de persones **beneficiàries directes del Servei ha estat de 3.189**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del Servei és de **8.147 persones**.

La tasca del servei, més enllà de la incidència directa en els protagonistes dels casos gestionats, té una repercussió en l'entorn ja que la realització humana com a individu no és pensable fora de les formes de vida col·lectiva. És aquesta visió ambiciosa dels efectes de l'acció, entesa com a acció pública, la que permet parlar de beneficiaris indirectes.

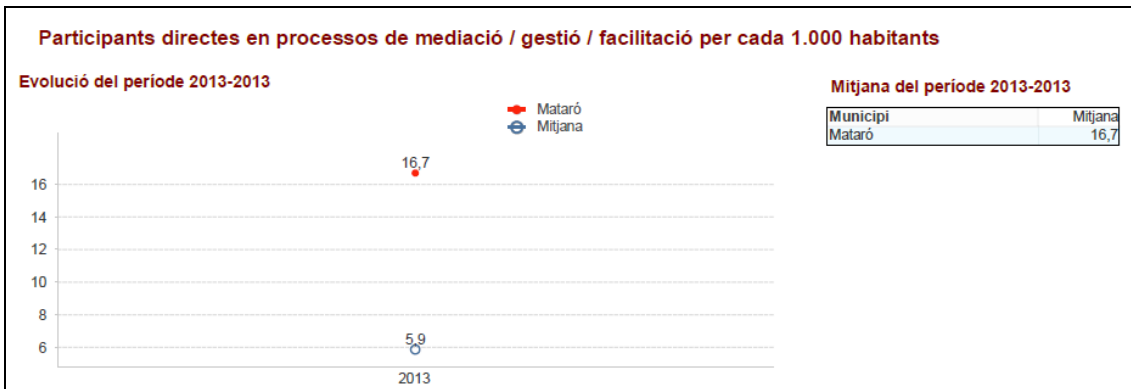
¹ Servei de Mediació Ciutadana.

² Diputació Barcelona 4a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.



En aquest punt és important aportar les dades publicades per la Diputació en la 4a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2013) en què l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa quatre anys aportant els resultats obtinguts.

Concretament, pel que fa a les dades relatives al *nombre de participants en processos de mediació, gestió i facilitació per cada 1.000 habitants*, s'observa que el servei de mediació de Mataró es troba significativament per sobre de la mitjana dels cinc municipis més grans de la província que hi participen.



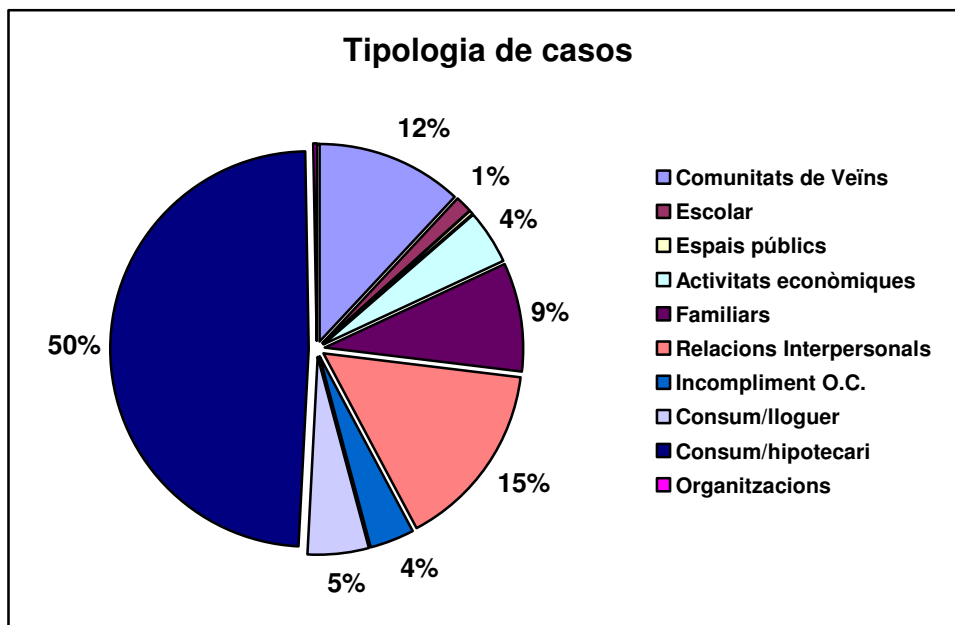
³ Diputació Barcelona 4a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.

2.3. Tipologia del conflicte

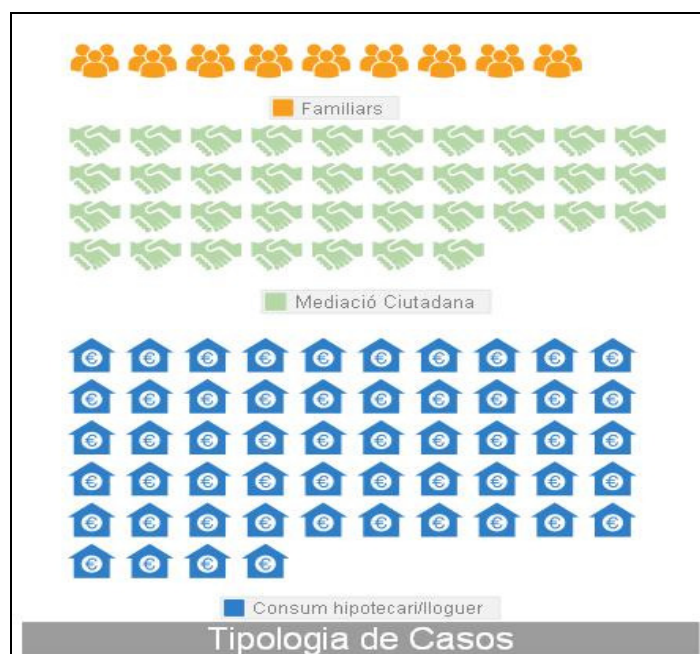
Segons la tipologia de casos, aquests **680** expedients es classifiquen de la següent manera:

Tipologia de conflictes	Nombre de casos				
Període	2008	2010	2012	2013	2014
Comunitat de Veïns ⁴	84	110	76	71	82
Mediació Familiar	11	39	59	55	62
Activitats Econòmiques	14	15	12	28	29
Espais públics	9	15	10	5	3
Escolar		4	8	10	8
Incompliment Ordenança Civisme	3		7	3	24
Organitzacions		1	6	5	2
Relacions interpersonals/humitats			12	8	9
Relacions interpersonals/Convivència	39	42	32	24	19
Relacions interpersonals/Sorolls	14	30	35	41	35
Relacions interpersonals/Neteja /Olors	8	22	11	11	17
Relacions interpersonals/Animals domèstics		11	14	8	9
Relacions interpersonals/Obres	11	39	15	13	6
Relacions interpersonals/Deutes		10	8	11	0
Relacions interpersonals/ús espai comú			6	1	1
Relacions interpersonals/Altres	27	21	12	5	8
Relacions interpersonals/mals entesos			5	3	0
Consum / hipotecari			130	281	333
Consum/lloguer			18	34	33
TOTAL	220	359	476	617	680

⁴ Conflictes d'escalas, danys a la propietat comunitària, sorolls, rehabilitacions,...



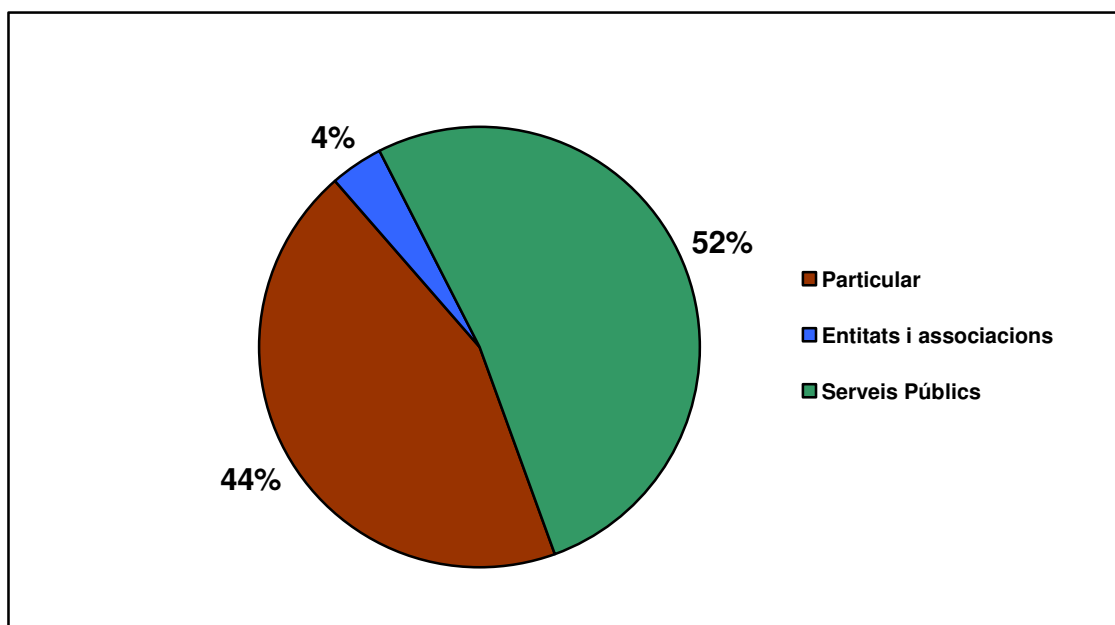
Per segon any consecutiu, el nombre de casos relatius a **“Relacions Interpersonals” (104)**, xifra gens menyspreable, es veuen superats pels supòsits relatius a la **gestió de l’habitatge** (“consum/hipotecari” i “consum/lloguer”) que se situen en primera posició amb **366** casos. En el 2014, aquesta casuística ha representat més de la meitat dels casos atesos en el servei.



2.4. Canals de derivació

Segons el **canal de derivació** pel qual arriba el cas, s'estableix la següent classificació:

Canals de derivació	2014	
Particular ⁵	300	44%
Associacions o entitats	27	4%
Serveis Públics	353	52%
TOTAL	680	100%



⁵ 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	
Policia Local	32	9%
Oficina d'Atenció Ciutadana	32	9%
Participació Ciutadana	5	1%
PSCCVV ⁶	16	5%
Coordinació web	14	4%
Serveis Socials	197	56%
Prohabitatge	5	1%
Salut Pública	1	0%
Mossos d'Esquadra	6	2%
Jutjat	3	1%
Centre Ensenyament	8	2%
Alcaldia	3	1%
Civisme	13	4%
Via pública	9	3%
Urbanisme	5	1%
Altres serveis	4	1%
TOTAL	353	100%

En els darrers exercicis s'ha invertit la tendència de l'origen de la demanda - en favor dels Serveis Públics- si bé no es reflecteix en el nombre absolut dels mateixos. Això, d'una banda, respon al fet que a l'augmentar el nombre de casos atesos (78% més de casos respecte el 2011) i tenint en compte la naturalesa predominant dels mateixos (relatiu a l'habitatge), el principal derivador en l'exercici 2014 ha estat l'àrea de **Benestar Social de l'Ajuntament**. D'altra banda, 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.

⁶ Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns

La importància del treball en xarxa es posa de manifest en el nombre d'actuacions dutes a terme en col·laboració amb altres agents presents en el territori i que han permès augmentar les deteccions de casos susceptibles d'intervenció per part del SMC⁷. Serveixin d'exemple les dades publicades per la Diputació de Barcelona en relació a l'exercici del 2013 aportades pels 30 municipis que participen en els Cercles de Comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.



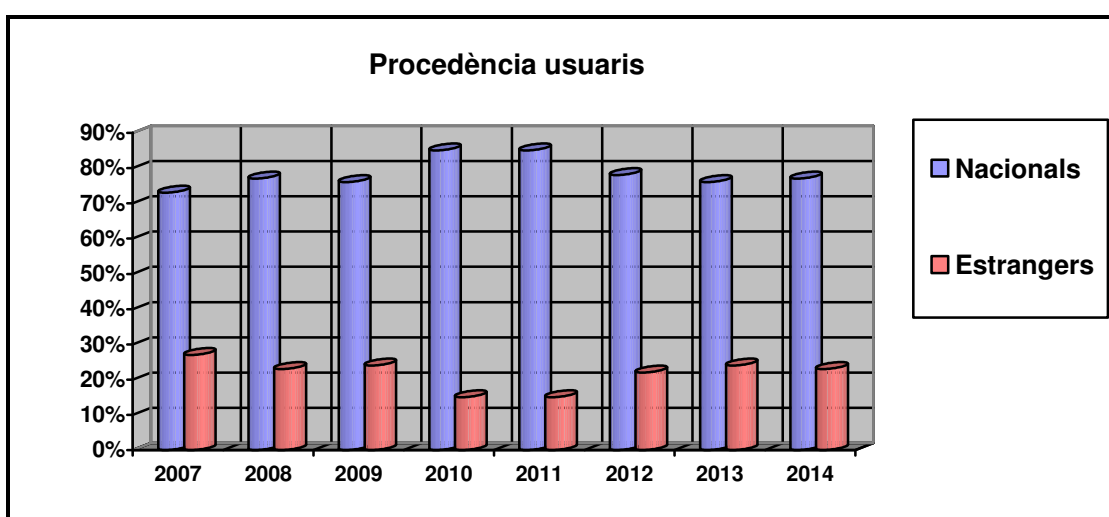
El **derivador natural -el particular-** continua aportant un volum de casos molt significatiu (**300**), essent encara ara el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada, quantificable doncs, en dades que es veuen reflectides en el punt [2.9. Grau de satisfacció dels usuaris](#). D'altra banda, aquest és un indicador de cohesió social i, evidentment, de consolidació del servei.

2.5. Procedència dels usuaris segons origen

El 2014 el nombre total de **beneficiaris directes** ha estat de **3.189**, desglossats segons la seva **procedència**:

Nacionals: 2.456

Estrangers: 733



⁷ Servei de Mediació Ciutadana

⁸ Diputació Barcelona 4a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.

Amb les dades del Padró a 1 de gener de 2014, tenim que la població **de la ciutat** de Mataró provinent **d'altres països és del 16,12%**, percentatge inferior al nombre dels estrangers que acudeixen al servei de mediació. Es manté el nombre d'usuaris estrangers, respecte els darrers anys, lleugerament superior a d'altres períodes -2010-2011-.

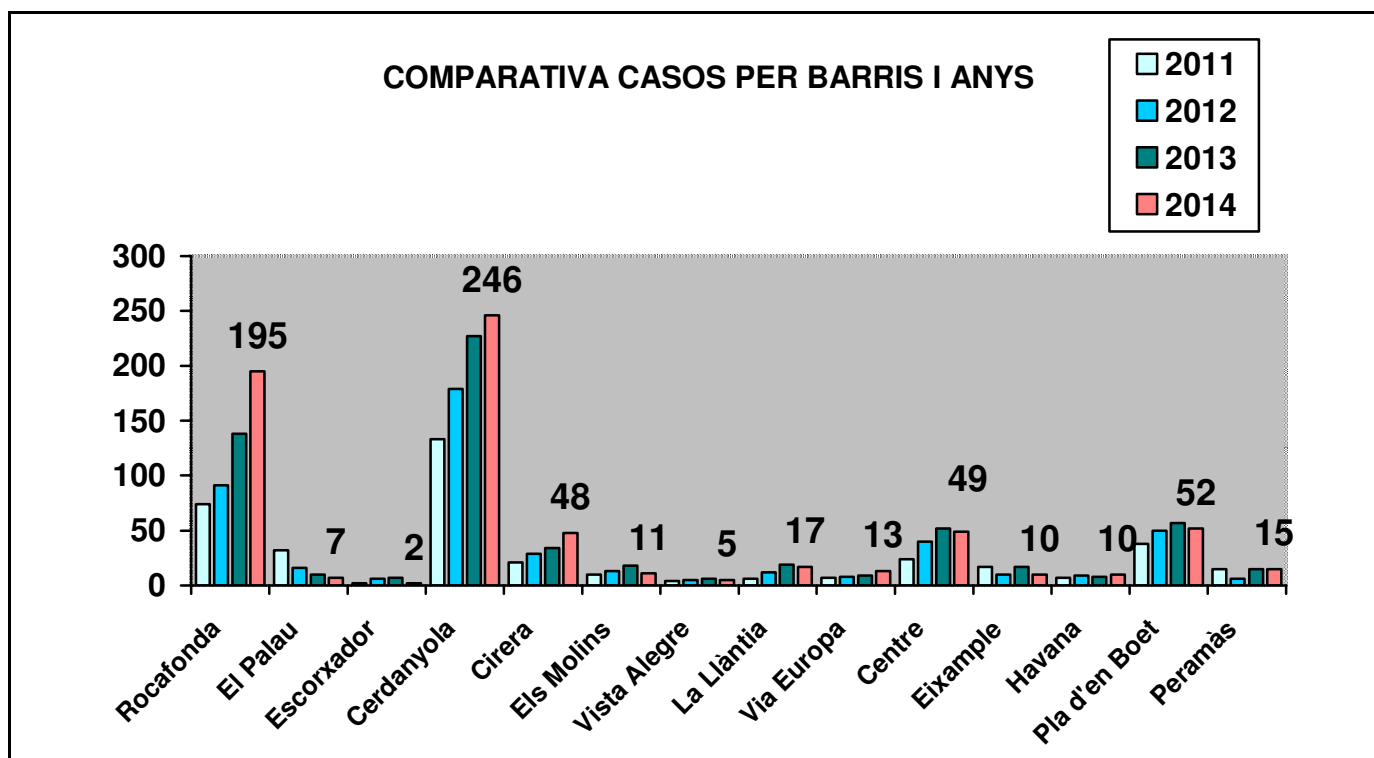
Aquest augment respon a diverses circumstàncies. En primer lloc, cal tenir en compte que **una proporció elevada de casos (65%)** del Servei de Mediació prové dels barris de **Cerdanyola, Rocafonda i El Palau-Escorxador**, on es concentra gran part de la població nouvinguda (Cerdanyola, 34,67%; Rocafonda, 19,44%, i El Palau-Escorxador, 11,66%).

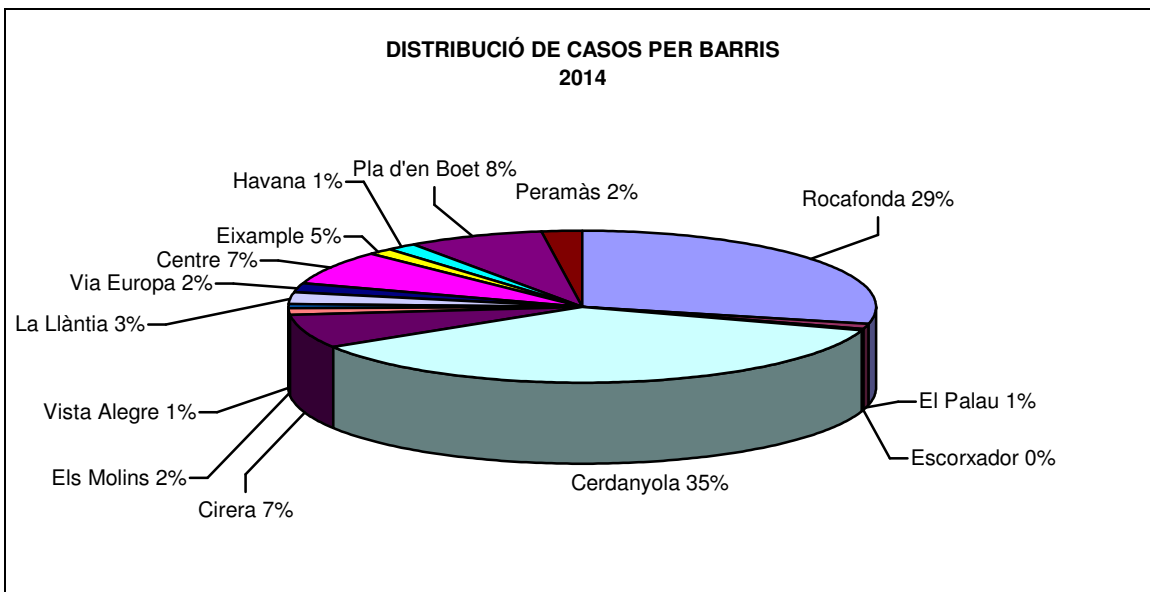
En segon lloc, que el **55%** dels casos rebuts en el servei són relatius a la **gestió de l'habitatge** i, sens dubte, un dels col·lectius més castigats per la crisi i amb major risc d'exclusió és la població migrada, llindar que ve determinat, entre d'altres factors, per la pèrdua de l'habitatge. És per això que els percentatges estiguin per sobre de les del Padró, un **77% els usuaris nacionals**, i un **23% els nouvinguts**.

2.6. Dades per barris

En l'exercici **2014**, el nombre total de casos atesos a la ciutat de Mataró és de **680**, repartits entre els **15 barris** en què es divideix la ciutat.

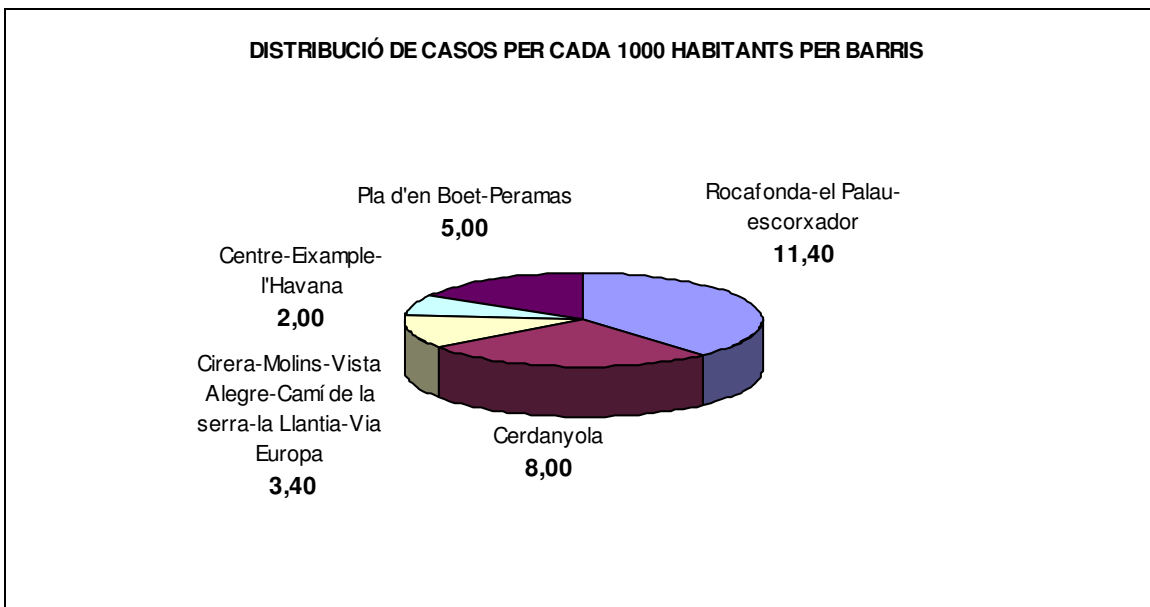
Observem en el següent gràfic la **distribució de casos per barris en els darrers 4 exercicis**.





2.7. Incidència per zones

Pel que fa a la distribució dels casos per zones, s'observa que hi ha un major grau d'incidència en les zones de **Cerdanyola** i **Rocafonda-El Palau-L'Escorxador**, amb una proporció de **8** i **11,4 casos** per cada 1.000 habitants, respectivament.



Zones	Habitants	Casos	Casos /mil habitants
I- Rocafonda-El Palau-Escorxador	17.931	204	11.4
II- Cerdanyola	30.514	246	8
III- Cirera-Molins-Vista Alegre-Camí de la Serra-La Llàntia-Via Europa	27.673	94	3.4
IV- Centre-L'Havana-Eixample	34.609	69	2
V- Pla d'en Boet-Peramàs	13.417	67	5

Com en d'altres exercicis es manté el grau d'incidència en les zones de **Rocafonda-El Palau-l'Escorxador**, que té **una raó històrica**, pel fet que és en aquests barris on va néixer el Servei de Mediació l'any 2002, en el marc del Pla Integral Territorial, i per tant on més s'ha dut a terme el treball de **desenvolupament comunitari** i hi ha hagut més **presència i difusió**.

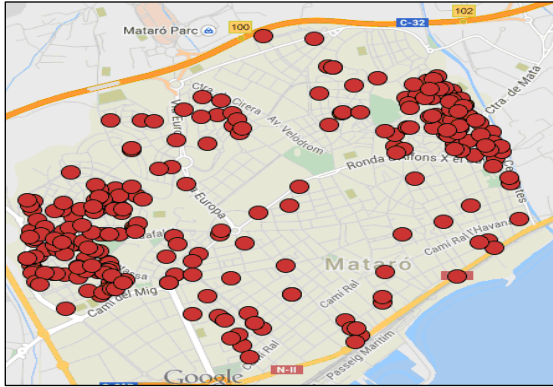
Així mateix, cal destacar el paper de principal derivador que ha exercit tradicionalment **l'Oficina de Llei de Barris** situada al barri de Rocafonda.

Per altra banda, cal afegir a aquesta tasca derivadora el treball desenvolupat pel **Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns iniciat el 2013 a Rocafonda i El Palau**.

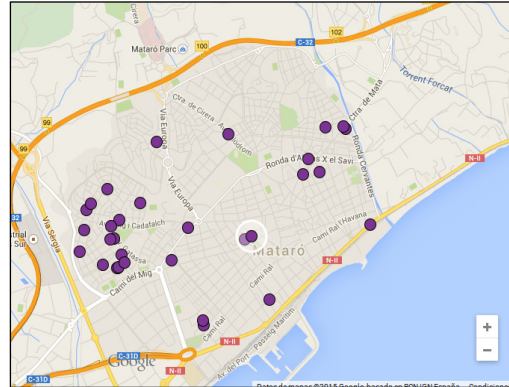
En relació al 2014 es manté el **creixement dels casos** en els barris de **Pla d'en Boet i Peramàs** degut, fonamentalment, a la ubicació del servei des del mes de març 2010. Aquesta circumstància ha permès visibilitzar la tasca desenvolupada pel servei en un barri on, fins a la data, hi havia poca presència.

A destacar també la tendència que es consolida un any més en la presència en el barri de **Cerdanyola** amb un **increment del 85% des del 2011**. Aquest augment és 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 (Cerdanyola i Rocafonda-El Palau-L'Escorxador) porten associades un major nombre de situacions de conflicte manifestes.

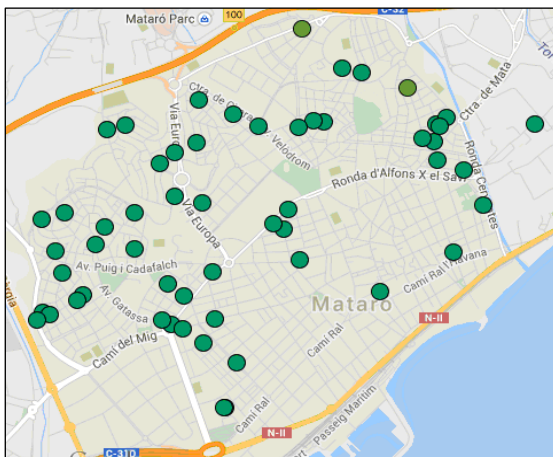
A continuació es mostra la distribució, en el **mapa de la ciutat**, dels casos segons tipologia:



Intermediació hipotecària



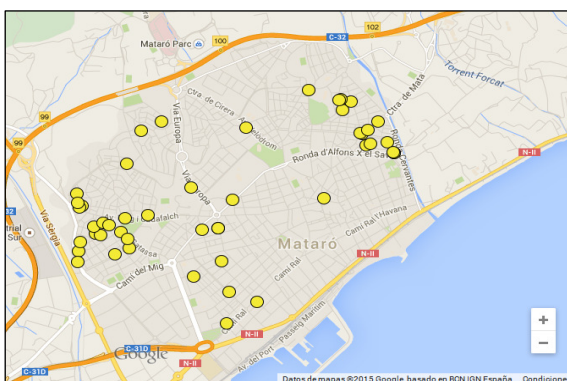
Mediació en lloguer



Familiar



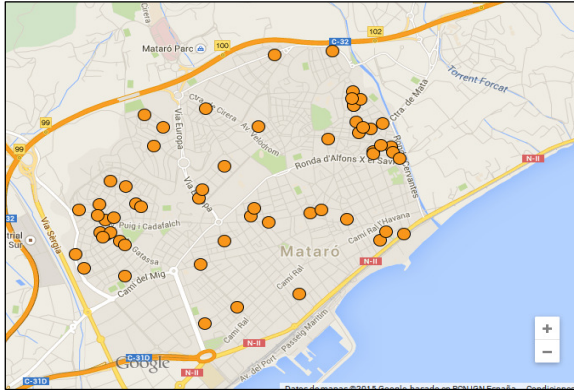
Escolar



Comunitat de veïns



Activitats econòmiques



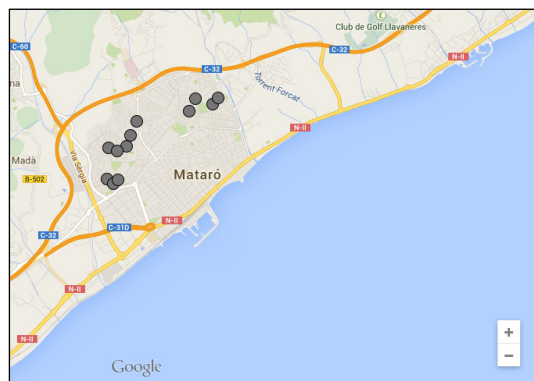
Relacions interpersonals



Associacions o entitats



Espais públics



Restaurativa

2.8. Intervencions i accions específiques realitzades

Les **accions realitzades** pel Servei en l'atenció dels 680 casos tractats ascendeixen a la xifra de 4.624. Això suposa una **mitjana d'actuacions** per cas de **6,8**. Els tipus d'intervencions més significatives són:

2.8.1. 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 un altre equipament municipal, amb un procediment prefixat que possibilita el diàleg directe.

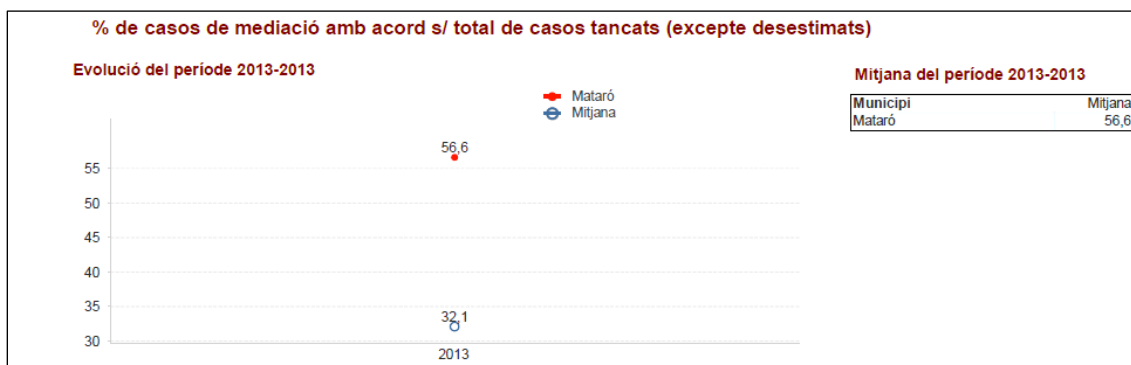
Intermediació: són **accions mediadores informals**, fora de l'espai formalitzat de les mediacions pròpiament dites. Molt sovint, accions mediadores **sense trobada conjunta** de les parts al Servei, **acords espontanis** als quals arriben les parts després d'iniciar el procés de mediació amb el suport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

La intervenció en qüestions relatives a l'habitatge, és a dir, en els casos de "consum/hipotecari" i "consum/lloguer" acostuma a ser pel mètode d'intermediació.

Gestió del conflicte	Nombre de casos tancats			
	Total	Amb acord	Sense acord	Altres tancaments ⁹
Intermediacions	300	217	19	64
Mediacions	143	68	6	69
TOTAL	443	285	25	133

L'any 2007 la proporció de casos que acabaven amb acord sobre el total d'intervencions de mediació i intermediació era d'un 67%, dos anys més tard era del 68%. Des d'aleshores la proporció d'acords ha anat augmentant progressivament situant-se **l'any 2011** en el seu **màxim del 92%**. **La tendència s'ha anat mantenint en els darrers exercicis consolidant-se aquest 2014 i repetint el màxim històric del 92% per a les intervencions** (mediacions i intermediacions) tancades **amb acord**.

Serveixin d'exemple les dades de l'exercici 2013 comparades amb la mitjana dels 30 municipis de la província participants en els Cercles de comparació intermunicipals organitzats per la Diputació de Barcelona.



10

⁹ Processos de gestió del conflicte interromputs per diverses causes com: manca de voluntat, desistiment de l'informant, manca de capacitat, il·localitzable.

¹⁰ *Diputació Barcelona 4a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.*

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 un cop ha estat assessorada i informada de què consisteix la mediació. En **63** 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 **55** ocasions.

Arxiu per manca de capacitat de les parts. Impossibilitat de dur a terme cap acció mediatora ja que una de les parts presenta incapacitat mental. En **4** casos s'ha arxivat l'expedient per aquesta causa.

Casos **no mediables**, per motius diversos com: canvis de domicili, administració com a part, part il·localitzable... han estat **11**.

2.8.3. 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, s'inclou sota una mateixa rúbrica els següents tipus d'actuacions.

En l'exercici 2014, des del Servei de Mediació Ciutadana s'han realitzat un total de **76 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 **19** derivacions.

Finalment, la xifra de casos que es troben en **procés**, pendents de resolució, ascendeix a **142¹¹**.

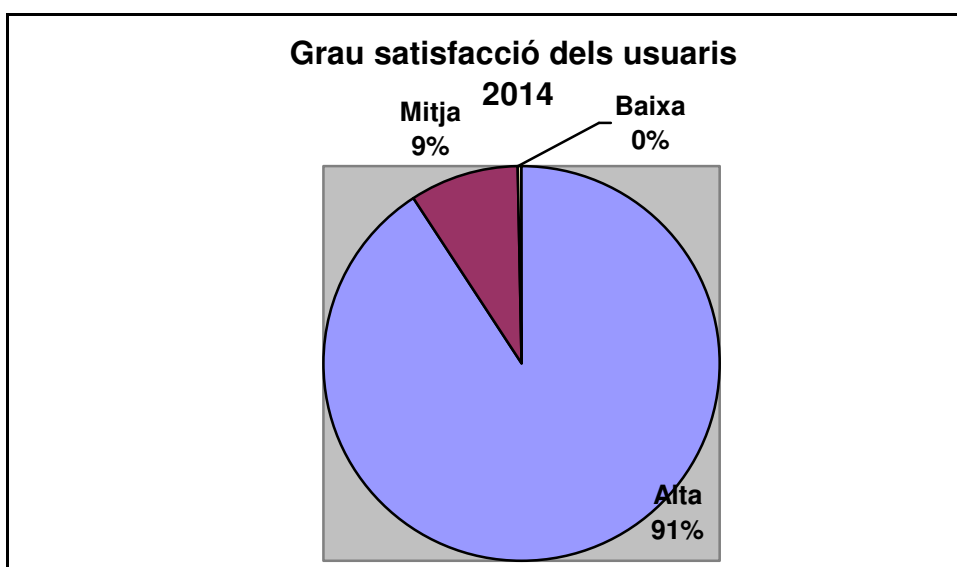
¹¹ Dades a 31 de desembre de 2014.

2.9. Grau de satisfacció dels usuaris

Des del 2011 es disposa d'una nova dada estadística relativa a l'avaluació que els usuaris fan al respecte de la seva experiència en el servei. La finalitat d'aquesta nova eina és **avaluar el procés** en la seva totalitat i atendre **altres variables positives** que es desenvolupen dintre del mateix com ara l'aprenentatge de la cultura del diàleg i la pau.

Aquest 2014 s'ha continuat implementant el mateix model d'avaluació basat en el **feedback** que els mediadors reben un cop finalitzada la seva intervenció. L'element a tenir en compte és el grau de satisfacció del servei prestat més enllà de les seves expectatives inicials, les **tècniques i metodologies emprades i dels resultats**.

Així doncs, es disposa d'aquesta informació únicament dels casos tancats en l'exercici i no de tots aquells en els que s'ha intervingut. L'avaluació es realitza un cop la intervenció es dona per acabada. Pel que respecta a l'exercici 2014, d'un total de **540 casos tancats** s'estima un resultat mitjà de **8'7 sobre 10**.



Des del **darrer trimestre del 2014** existeix una **bústia** per recollir, de manera **anònima, les opinions dels usuaris** que han acudit al servei. S'ha elaborat un document on, de manera breu i clara, es demana als usuaris la valoració de **diferents aspectes** (la tasca dels professionals, les instal·lacions, la repercussió en la relació de les parts, etc.). En tot cas, es fa distinció entre els supòsits on s'ha iniciat un procediment de mediació /intermediació i aquells en què no s'ha iniciat, i en el primer dels casos, també distingeix si el procés ha finalitzat amb acord o sense.

Per al **proper exercici** aquesta serà una bona eina per a conèixer amb **major certesa el grau de satisfacció** dels usuaris que acudeixen al servei per resoldre les situacions conflictives en què es troben.

3. El mètode de treball

Durant aquest any 2014 s'ha continuat treballant amb la metodologia d'actuació iniciada el 2007 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** (54%) deixant de banda, en certa mesura, la tasca de prevenció i provenció que sempre ha caracteritzat el servei. Malgrat tot, el mètode de treball encara avui se sustenta en els **pilars fundacionals**.

En aquest any 2014, ja consolidada la **presència als diferents barris** de la ciutat, s'ha continuat 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.

El mediador assignat a cada zona **contacta amb els diferents agents socials**: integrants d'entitats i associacions, tècnics municipals i altres professionals del territori, per tal de conèixer les diferents dinàmiques que s'estableixen en el teixit associatiu i les actuacions que es duen a terme en el territori per part de l'ajuntament i altres entitats o institucions.

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 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.

Actualment, les intervencions en casos de conflicte es fan amb un sol mediador, abandonant el **model de co-mediació** del començament.

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. A destacar, les **metodologies apreciatives i participatives**, així com, les derivades del **paradigma sistèmic, el coaching** que en l'actualitat ja formen part de les eines dels professionals que constitueixen l'equip de mediadors.

3.1. Mediació Sistèmica.

Entre les diferents línies d'investigació que se segueixen en l'actualitat, en destaca una que parteix de la metodologia sistèmica i de la seva aplicació a la mediació. La "mediació sistèmica" -que és com anomenen aquesta nova eina- és entesa com aquell conjunt d'intervencions orientades a la gestió del conflicte (més enllà de l'acte concret de mediar) des del **vessant transformador**, que utilitza les metodologies i s'inspira en els principis del **marc conceptual sistèmic**.

Són tres les línies d'intervenció en la gestió positiva del conflicte des de la mirada sistèmica:

1. **Constel·lació sistèmica** amb la participació de les parts: ofereix una imatge de les dinàmiques que estan funcionant en la base del conflicte. Promou el canvi a partir de la presa de consciència de les parts.
2. **Anàlisi de casos**. A partir de moviments sistèmics es pot analitzar les dinàmiques del conflicte, també el paper del procés de mediació en el sistema, etc. la qual cosa ajuda a prendre decisions sobre el tipus d'intervenció a realitzar.
3. **Treball en sessions individuals o conjuntes**: a través de les representacions amb els ninos de Click (Playmobil) es pot ajudar a les parts, veient el seu sistema, a passar de les posicions als interessos i a elaborar un nou relat del que està passant.

3.2. Cercles de suport i acompanyament

En aquest mateix sentit, durant el 2011 es va iniciar una nova línia de recerca sobre la metodologia "Cercles de suport i acompanyament". En aquest 2014 s'ha continuat en aquesta direcció per a determinats casos.

El Cercle de suport és una metodologia en l'àmbit grupal i basada en els **Cercles restauratius, la metodologia apreciativa, el coaching i la gestió del conflicte** des de la visió transformativa.

Té com a objectiu reunir aquelles **persones significatives** relacionades amb el nucli estructural de l'usuari, per tal que aquest pugui gestionar de forma positiva les diferents intervencions, suports, ajuts que es donen de forma natural en el **seu entorn**, de manera que l'ajudin a millorar la seva situació de partida. Així mateix, pot promoure la intervenció de diferents agents que aportin nous recursos.

La metodologia combina **sessions grupals i individuals** i estaria indicada en situacions que afecten a persones o organitzacions que, tot i comptar amb suficients competències i capacitat de resiliència, estan **fràgil o debilitada la xarxa social i personal** en la què es desenvolupa.

3.3. Intermediació hipotecària

En el 2012 es va iniciar un nou àmbit de treball que ha portat associada la incorporació d'una nova metodologia de treball que s'allunya de la mediació en sentit estricte.

Es tracta d'una metodologia que té com a objectiu principal **empoderar** l'usuari davant d'una situació concreta. En primer lloc, es tracta de promoure la **presa de consciència** de l'usuari de quina és la seva situació en relació a l'habitatge (ingressos respecte a despeses, context normatiu vigent, etc.). En segon lloc, **explorar** amb l'usuari les diferents alternatives existents per a la millora de la mateixa.

Finalment, l'usuari inicia les actuacions pertinents per a fer possible **l'alternativa preferent** que en ocasions passa per la negociació amb l'entitat bancària. En cas que els resultats de la negociació no siguin satisfactoris, el mediador -com a intermediari- entra a negociar amb l'entitat en nom del particular. Vegeu [4.1. Intermediació hipotecària](#)

Aquesta, com d'altres metodologies de treball, està supeditada a la constant **revisió** per l'equip en atenció a les noves circumstàncies davant de les quals es van trobant. La **innovació, la recerca d'alternatives i l'adaptació al canvi** són una de les premisses bàsiques en la gestió dels casos. I per a fer-ho possible, els professionals assisteixen a tallers, seminaris, cursos on poder reflexionar, aprofundir i compartir experiències. Serveixi d'exemple el curs en matèria de Dret Hipotecari de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i el grup de treball sobre mediació en el lloguer, en els quals s'ha participat.

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 creure 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 consisteix en **informar i assessorar** a aquestes famílies en relació a les possibilitats d'actuació per la situació que els afecta, i les conseqüències del seu impagament i les repercussions davant d'un possible inici de procediment judicial d'execució hipotecària.

D'altra banda, s'ofereixen **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.

4.1.1. Metodologia

Pel correcte tractament d'aquesta tipologia de casos, s'ha elaborat un **protocol d'actuació** que estableix la metodologia en les diferents intervencions.

En el moment què es preveuen problemes per satisfer les pròximes quotes del préstec hipotecari o, el més aviat possible, cal:

- **Acudir al Servei de Mediació** per assessorar-se de les possibilitats d'actuació, acompanyat de documentació bàsica sobre l'operació hipotecària.
- **Parlar amb l'entitat financera** per tal d'explicar les dificultats actuals de pagament i negociar possibles solucions.
- De no arribar a un acord que permeti satisfer el pagament de la seva hipoteca: donar continuïtat a la **intervenció del Servei** per dur a terme la **tasca intermediadora**.
- **Seguiment individualitzat** del cas en **coordinació** amb d'altres agents per a garantir, en tot moment, un habitatge digne a les famílies afectades.

La intervenció del Servei es pot donar en qualsevol moment del procés. Tot i així, es recomanable poder intervenir abans de la judicialització del mateix, reduint costos humans i econòmics que es deriven d'aquest tipus de situació.

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 nou 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, el més aviat possible, per algun dels professionals.

4.1.2. Accions realitzades

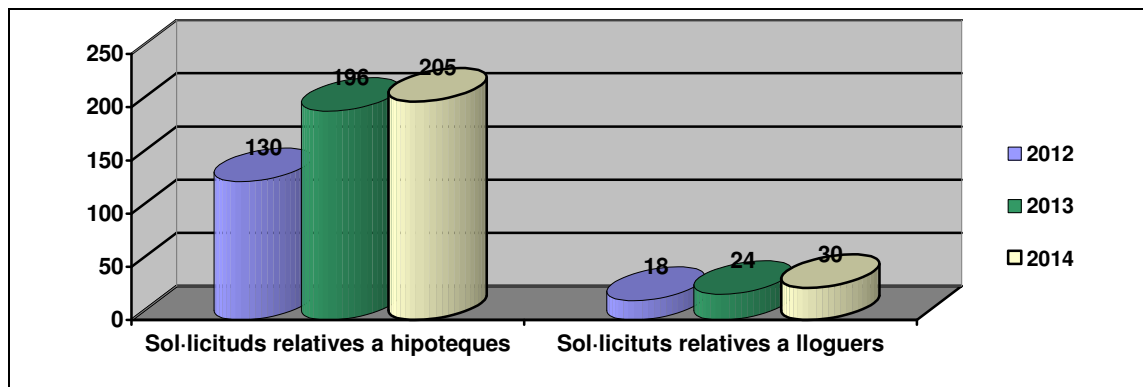
El Servei de Mediació Ciutadana és membre de **Comissió Especial Mixta per prevenir el Desnonaments de l'habitatge a famílies en situació d'insolvència sobrevinguda** constituïda i participada per representants dels grups polítics, associacions d'afectats, professionals i organitzacions socials coneixedores d'aquesta problemàtica.

En aquesta comissió s'han creat **dues subcomissions de treball**. Una centrada en **la redacció del protocol d'intervenció i el seguiment de casos** –el Servei de Mediació Ciutadana en forma part-, i l'altra constituïda amb l'encàrrec prioritari de **cercar els interlocutors vàlids** de les diferents entitats bancàries. Periòdicament es celebren trobades de seguiment en **subcomissions** i en **plenari** per al correcte desenvolupament de la tasca de tots els agents que hi participen.

En el 2014 s'ha traslladat en els plenaries diverses qüestions detectades a través dels casos atesos des del servei. Entre elles, la que més preocupa -i així s'ha posat de manifest- és la **finalització de la moratòria de llançaments hipotecaris per a famílies amb risc de vulnerabilitat** (establerta en Llei 1/2013, de 15 de maig) prevista per al 15 de **maig de 2015**. Aquesta circumstància avocarà a moltes famílies a una situació d'exclusió social i a les administracions locals a la impossibilitat d'oferir-los habitatges. Tot i això, atenent el calendari electoral de 2015, és previsible que el govern central aprovi mesures, potser una altra vegada de manera temporal, per contenir aquesta situació.

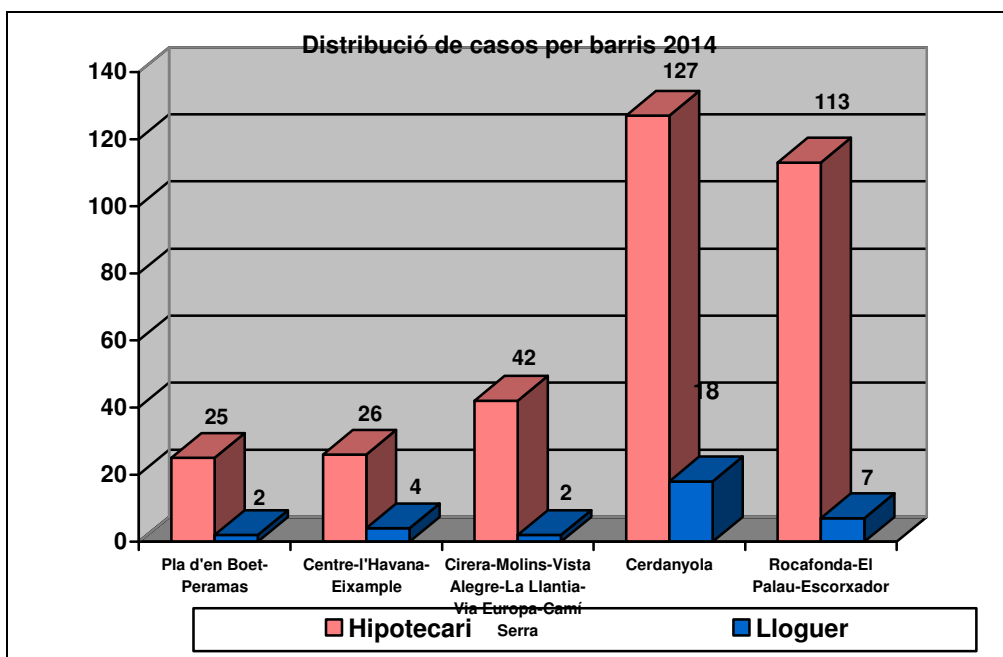
Des de la implementació de l'àmbit de la intermediació hipotecària, el febrer de 2012, fins a desembre de 2014, el Servei de Mediació Ciutadana ha atès **603 casos** d'aquesta tipologia dels quals **531 casos són relatius a hipoteques** i **72 relatius a lloguers**. El nombre de casos que arriben a les oficines del servei **creix de manera exponencial** degut fonamentalment a la major difusió de la tasca realitzada, el bon funcionament del treball en xarxa, i el malaurat augment d'aquesta casuística.

Evolució d'entrada de casos:

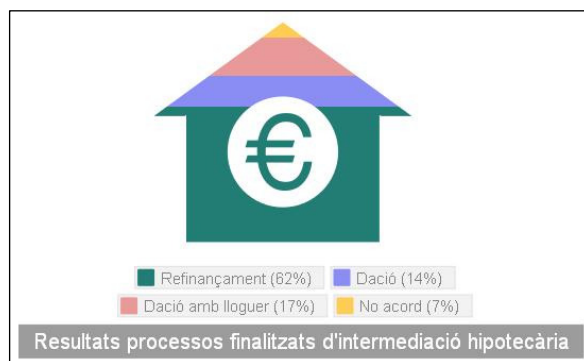
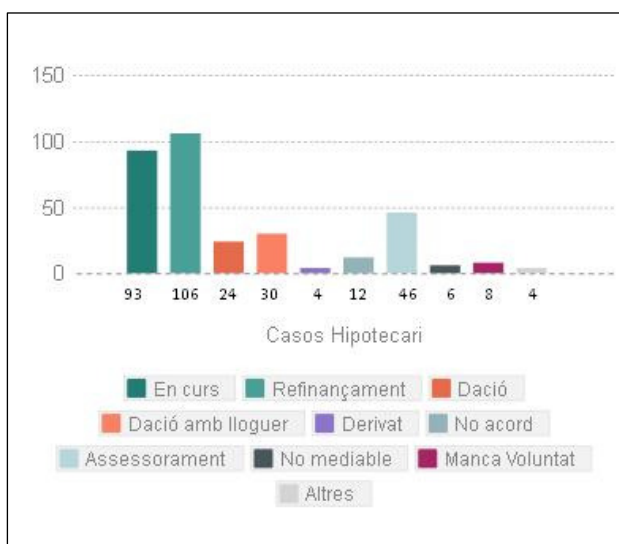


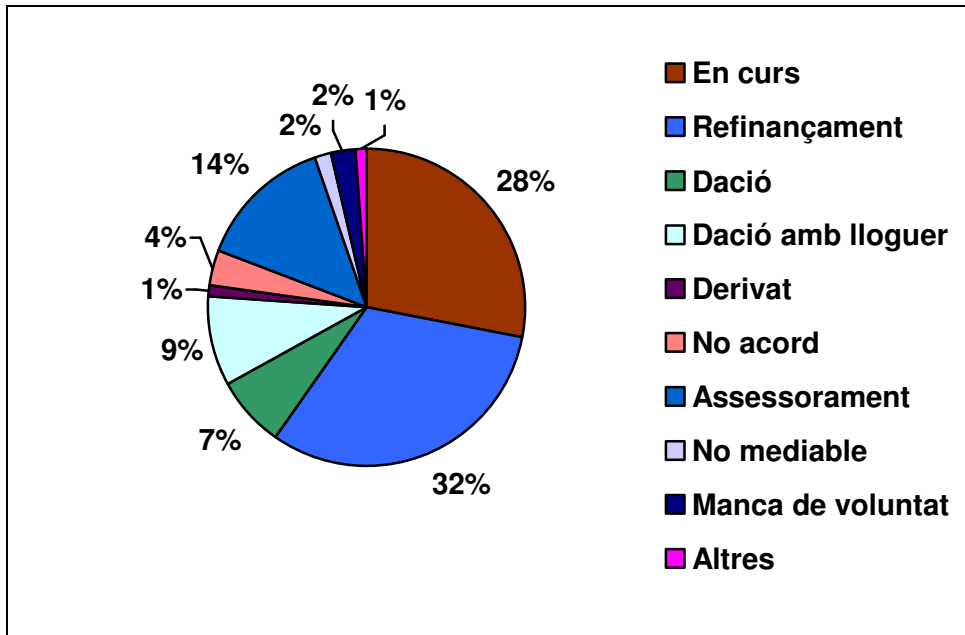
En el 2014 s'ha gestionat un total de 366 casos en matèria d'habitatge, dels quals 333 són relatius a hipoteques i 33 relatius a lloguers.

A continuació, es mostra la distribució per barris dels casos gestionats en 2014 en aquest àmbit.

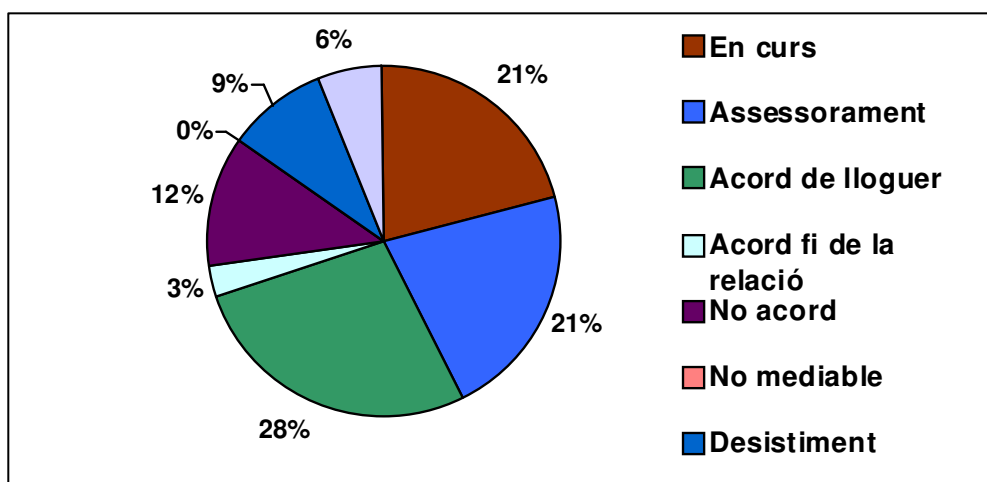
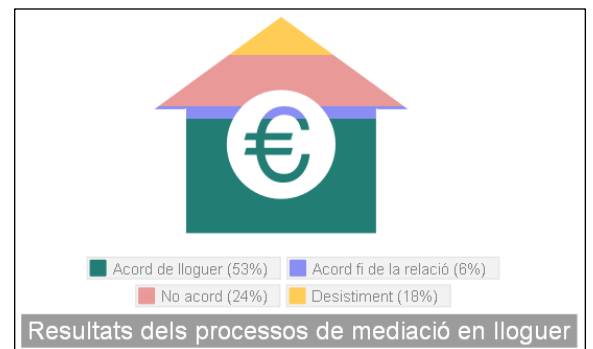
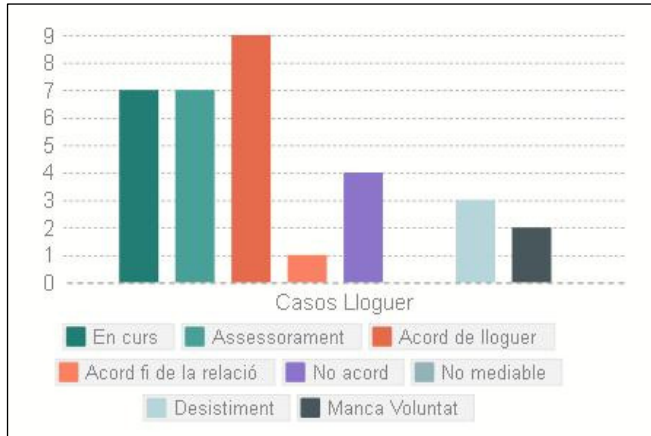


Resultats dels processos d'intermediació hipotecària:





Resultats dels processos de mediació en qüestions relatives al lloguer:



4.2. Comunitats de veïns

Des del Servei de Mediació es continua treballant en les comunitats de veïns. Aquest treball específic, que ja va començar fa més de cinc anys, continua sent un dels prioritaris (12% dels casos atesos durant el període de 2014).

Les comunitats de veïns són un bon exemple, a petita escala, del funcionament d'una organització i dels conflictes que es poden generar fruit de les dificultats de la convivència entre veïns.

Atenent a la casuística, es constata que les circumstàncies més habituals 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 vénen sent una causa important de les dificultats que travessen un gran nombre de comunitats de veïns que acudeixen al servei.

Els casos de Comunitats de Veïns es caracteritzen principalment per:

- Múltiples parts implicades amb diferents interessos i necessitats.
- Manca de relacions entre els veïns i generació de desconfiança.
- Poca o nul·la comunicació entre els veïns i/o amb l'administrador de finques.
- Incompliment de les normes de la Llei de Propietat Horitzontal, estatuts o normes de regulació interior de la pròpia comunitat de veïns. Desorganització de la comunitat i la seva absència de manteniment.
- Escassa participació dels veïns en les reunions i en les activitats de la comunitat.
- Impagament de les quotes, derrames i/o factures de la comunitat
- Dificultat en la presa de decisions que afecten a la comunitat de veïns.

Aquests tipus de **situacions complexes** necessiten propostes de resolució elaborades i eficaces. És per això que cal entendre la mediació com una eina al servei de les ciutadanes i ciutadans de Mataró i que, en ocasions, s'ha de complementar amb altres **metodologies dialògiques**, com són els tallers de futur o el world café, entre altres, i que contribueixin a la resolució positiva dels conflictes subjacents.

En el 2011, donada l'experiència en aquesta matèria, es va iniciar **l'esbós d'un protocol d'actuació en comunitats de veïns** que permetés l'abordatge integral de les intervencions en aquesta matèria alhora que regularitzés i coordinés l'execució de les accions a efectuar i el seu seguiment. Aquest havia de ser un dels objectius principals per a l'exercici 2012 però, fruit dels esdeveniments político-socials que van marcar el primer trimestre, tots els esforços es varen haver de dirigir a endegar el nou servei

d'intermediació hipotecària (Vegeu [4.1. Intermediació hipotecària](#)), en detriment d'altres noves línies de treball.

Tot i així, dos anys més tard, la casuística relativa a comunitats de veïns ascendeix a 82, un nombre important d'intervencions en termes absoluts, si bé representen un 12% de total de casos en aquest 2014.

Paral·lelament, aquest 2014 l'Ajuntament ha continuat amb el **Projecte de Suport a les Comunitat de Veïns en el barri de Rocafonda i El Palau**, i iniciat i implementat el seu homòleg **Projecte de Comunitat de Veïns al barri de Cerdanyola**, per donar resposta de manera integral a les comunitats de veïns afectades per una multiplicitat de conflictes (convivència, estructurals, salut pública, endeutament,...). En el marc d'aquests projectes s'ha constituït una **Comissió de Seguiment** en la que hi intervenen tècnics municipals i demés agents del territori per tal de donar resposta, de manera coordinada i integral, a les diferents dificultats detectades. El Servei de Mediació, malgrat respondre l'encàrrec polític per al 2012, centrat en les intermediacions hipotecàries, participa activament en aquesta comissió, i es realitza una **coordinació específica** amb les dues tècniques dels respectius projectes, on s'analitza des d'una visió més integral, les possibles intervencions conjuntes a dur a terme en les comunitats de veïns.

4.2.1. Els tallers de futur i el world cafè.

Els **tallers de futur** són una metodologia que agrupa els veïns, en tant que part implicada i interessada, per tal que entre **tots imaginin com funcionaria la seva comunitat** en un escenari desitjable. Es parteix de la situació actual i no volguda pels veïns, per acabar imaginant-se allò que realment aportaria solucions a la comunitat. Aquest procés es tanca amb el treball en grups de propostes d'accions concretes i un calendari per poder-les portar a terme.

Els tallers de futur són molt utilitzats per assolir el que s'anomenen "Acords de convivència", que s'implementen en la comunitat i afavoreixen el dia a dia dels veïns.

El **world cafè**, per la seva banda, és una metodologia que **promou el diàleg i les converses** entre els veïns sobre aspectes que els importen.

Gràcies a la gran mobilitat que aporta aquesta metodologia, es fomenten les converses en grups petits i amb diferents persones que van rotant de lloc mentre les converses continuen fluint.

Aquesta metodologia s'aplica principalment per promoure el coneixement entre veïns, la fluïdesa d'informació, la generació d'idees o actuacions concretes.

4.3. Gestió Alternativa de Conflictes a l'Escola (GAC)

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 succeïnt 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** del Servei de Mediació.

A continuació es relacionen totes les actuacions dutes a terme en el marc de la GAC durant l'any 2014.

El desenvolupament del projecte al llarg del 2014 s'ha emmarcat bàsicament en 4 àmbits:

1. *Seguiment del programa a l'escola Tomàs Viñas*. El ritme d'implantació i les accions concretes s'han adaptat a les necessitats de l'escola, concretant-se en els plans de treball corresponents. Destaca la 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 es valora molt positivament.

2. *Treball en xarxa* amb diferents ens de la ciutat: IME, Serveis Territorials, Serveis educatius.
 - Durant aquest any, i en la línia d'anys anteriors, no s'ha pogut desenvolupar aquest àmbit com era desitjable, per manca de temps.
 - S'ha mantingut l'oferta d'activitats del servei en el marc dels serveis educatius municipals. Presentació presencial al juny de 2014.
 - Participació en la guia de formació a les famílies en l'àmbit educatiu. Curs 2014-2015, impulsat per la Direcció d'Ensenyament.

3. *Accions específiques*
 - 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:
 - Col·lectiu de pares i mares, i realitzades en col·laboració amb la Direcció d'Ensenyament i els centres escolars públics i concertats de la ciutat. S'han dut a terme diverses accions a l'Escola Rocafonda i l'Escola Peramàs
 - Col·lectiu de pares i mares, en col·laboració amb diferents entitats de la ciutat, al Centre Sant Pau de Càritas, Programa Famílies-Guia, i al Centre Concepcionistes, projecte Totes Plegades
 - Professionals: Biblioteca BAC, Seminari Centre Primària i secundària zona A. Institut Laia Arquera, Centre de Formació d'Adults Can Noè, Escola Bressol Figueretes.
 - 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 joves usuaris de l'Espai Jove Rocafonda

- “La gestió del conflicte entre iguals”, alumnes de l’Escola Tomás Viñas
- Intervencions en casos de gestió positiva del conflicte en el marc de les comunitats educatives, 8 casos atesos en el 2014.

4. Innovació

- Continuar treballant la identificació de recursos didàctics i l’elaboració de materials que conformen el cos del projecte GAC. Aquest any s’ha posat especial èmfasi en la recerca d’eines en l’àmbit de la meditació i la relaxació
- 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.

Especialment significatiu comentar, que les valoracions de les accions formatives realitzades han estat molt positives.

4.4. Mediació Familiar

Aquest any 2014 el nombre de casos d’àmbit familiar atesos des del servei ascendeix a **62**, mantenint la línia ascendent dels darrers anys (39 el 2010, 59 el 2012, 55 el 2013). 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.

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

En aquest àmbit l’equip, any rere any, promou la **investigació/aplicació de noves metodologies**, basades en l’orientació sistèmica, aplicables al propi procés de mediació i generadores de millores. Sota el paraigües de la Diputació de Barcelona, ha esta possible compartir aquestes noves tècniques amb altres serveis de mediació.

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. D’aquesta manera, es treballa conjuntament amb **el Servei Social d’Atenció a les Famílies, el Servei d’Atenció a la Dona**, entre d’altres.

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 voluntària que pretén que el menor reconegui i accepti la responsabilitat en els fets i repari el dany ocasionat amb un treball personalitzat dirigit per un mediador. En aquest treball es busca sempre la **implicació de la família** i es tenen en compte les **circumstàncies del menor** (entorn, fets, espai, comunitat...).

Aquesta mediació es fa possible a través de dos eixos: la creació d'un **espai de treball educatiu** i la **intervenció reparadora** vers la comunitat en forma de prestació voluntària d'un servei.

A mitjans del 2013, i amb l'objectiu de millorar l'atenció als joves i adaptar-lo a les noves problemàtiques, el projecte es va **reorientar metodològicament**, amb la finalitat de potenciar tant el treball individualitzat com la coordinació amb altres serveis municipals, per donar una atenció més integral. La pretensió es que la intervenció reparadora inici un **canvi conductual** en el jove i en el seu entorn familiar de manera que esdevingui un actiu de canvi en la seva vida.

4.5.1. Metodologia

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

Eixos:

A. **El treball individualitzat:** Ens dona la possibilitat d'aprofundir en la situació de cadascun dels joves, millorar el seu treball d'introspecció i identificar les fortaleses i les oportunitats de cada jove a l'hora de dissenyar el seu propi programa de restauració.

B. **El treball amb la família:** tot el procés pedagògic del jove va acompanyat d'entrevistes d'inici, seguiment i avaluació per part de la família per tal d'implicar-los en el procés i convertir-los en agents de canvi.

C. **El treball reparador.** La possibilitat de realitzar un treball reparador mitjançant el **planter municipal** ofereix als joves l'oportunitat de reparar a la comunitat el dany causat. En aquest sentit cal ressaltar el bon treball i la sensibilitat dels professionals del planter, que no tan sols han facilitat el treball sinó que s'han convertit en aliats a l'hora de motivar i vincular als joves al projecte reparador.

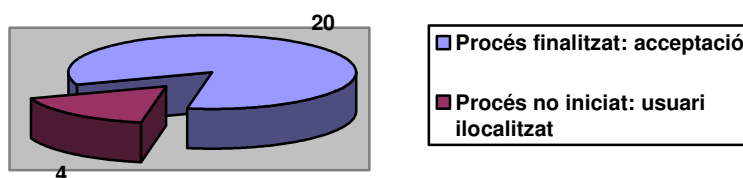
D. **El treball interdisciplinari i transversal** (amb pares, mestres, diversos reconeguts professionals de les àrees involucrades...).

L'oportunitat de reparació es proposa en coordinació amb els recursos i serveis del territori.

4.5.2. Accions realitzades

Durant el 2014 s'han gestionat **24 casos** (9 casos oberts el 2013 i 15 casos iniciats el 2014). Dels 24 casos derivats per acollir-se a aquest procés, **20** han finalitzat el programa educatiu de **forma positiva** i en 4 no ha estat possible localitzar els pares del jove infractor.

El procés ha estat valorat per tots els participants de manera **molt positiva**. Així mateix, ha permès que 5 famílies s'hagin acollit, amb posterioritat, a un procés de mediació familiar; 3 joves amb problemes d'addicció han estat derivats a professionals sanitaris per al seu correcte tractament i 1, immers en un procés judicial complex, ha estat derivat al servei d'orientació jurídica corresponent.



Després d'aquest temps de treball es pot concloure que per aquests joves el procés restaurador no només ha estat una manera de compensar una infracció sense una sanció econòmica, sinó que es converteix en una possibilitat de **millora de la seva vida** i en un **generador de canvi**. Per altra banda, el fet del treball reparador permet iniciar models diferents de **ciutadania activa i responsable**, i genera **reflexió i consciència** sobre conductes comunitàries positives.

La línia a seguir és **la implicació de més agents/serveis al projecte**; si entenem el civisme com el respecte a les normes de convivència definides i assumides de forma col·lectiva, amb la participació activa de tothom, caldrà implicar al conjunt de la ciutadania en desenvolupar unes mesures formatives adreçades a restaurar aquelles accions que han suposat un dany a la convivència i a la comunitat; en aquest sentit es proposa:

- **Augmentar** el ventall de possibles **recursos** (entitats o serveis del territori) on poder realitzar un treball reparador. Una situació ideal seria oferir la possibilitat de reparació en el mateix context en el que s'ha comès la infracció, lligant-la al concepte de responsabilitat i construcció de ciutadania.
- Possibilitar que l'oportunitat de reparació es proposi en **coordinació** amb els recursos i serveis del territori.

- Treballar **alternatives a les infraccions** realitzades: és especialment adequat poder treballar en grups que han realitzat una mateixa falta (ex.: patinar en llocs no permesos, skate...). Explorar amb el grup possibles alternatives i, en el cas que sigui possible, realitzar una acció en aquest sentit.

4.6. Treball al territori

Tradicionalment, aquest ha estat un aspecte central en el treball dut a terme pel Servei de Mediació. En els darrers dos exercicis però, la tasca desenvolupada en aquest àmbit s'ha vist reduïda molt considerablement degut, en part, a l'augment de casos en matèria d'habitatge a què s'ha hagut de donar resposta.

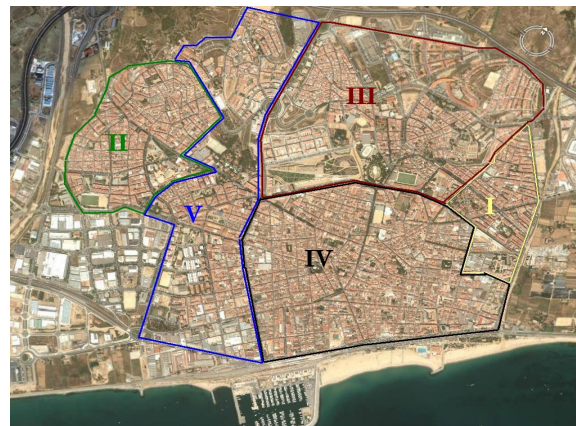
No es pot oblidar que el treball al territori és un **element identitari** del servei i, malgrat la situació actual, els seus principis impregnen la seva tasca diària.

Amb l'objectiu d'anar més enllà de les mediacions formals, es planteja la Gestió Alternativa de Conflictes des del seu vessant d'empoderament, de recuperació de la condició de ciutadania dels veïns i veïnes del territori; de manera que afavoreixi el **desenvolupament de la comunitat** i la seva **corresponsabilitat en la presa de decisions** d'allò que els afecta directament.

Partint del principi de **zonificació**, s'assigna **un mediador referent** de cada territori, que esdevé l'interlocutor bàsic amb la ciutadania, les entitats i col·lectius

i la resta de serveis municipals que es troben en el territori.

Des del Servei s'ha treballat amb la perspectiva d'estendre en el 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.**



El **mediador referent** porta a terme tasques de:

- Difusió del Servei de Mediació i de la cultura de la pau.
- Detecció de les necessitats relacionades amb la prevenció de conflictes del barri/zona.
- Promoció del diàleg amb les entitats i potenciació del teixit associatiu.
- Conèixer les diferents accions i plans que es duen a terme a la zona per diferents agents i entitats.
- Promoure i liderar accions dirigides a la millora de la convivència al barri.

Accions realitzades durant l'any 2014 en l'àmbit del treball en el territori:

- **Participació en la "Comissió Projecte Comunitats de Veïns"**: en el marc del Projecte de Comunitats de Veïns iniciat en aquest 2013, el servei de mediació hi participa en coordinació amb altres agents i serveis presents en el territori (Manteniment, Civisme, Policia local...)
- **Coordinació amb entitats i associacions del territori**, així com amb altres serveis municipals (Policia Local, Manteniment, Llei de Barris, Civisme, Serveis Socials...).
- **Trobada amb Policia local**, per tal de reforçar els canals de derivació i de col·laboració en la gestió dels conflictes en el territori.
- **Gestió de conflictes en les organitzacions i entitats del municipi (Associacions de veïns, 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 Comissió de Territori i Convivència**. En el segon semestre del 2013 es va constituir una **comissió en matèria de Civisme** en la que hi participaven els diferents tècnics municipals que treballen temes relatius al civisme, amb l'objectiu de compartir el treball realitzat i establir un pla de treball conjunt. A mitjans d'aquest exercici aquesta comissió va ser **absorbida per la Comissió de Territori i Convivència**. El SMC¹² en forma part, donat el treball que durant aquests anys 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...).
- **Serveis Educatius**. En el marc de la GAC i territori es mantenen 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 joves ubicats en els diferents barris de la ciutat.
- **Formacions**. En el marc de la "GAC i territori", es realitzen formacions dirigides als diferents col·lectius de la ciutadania, d'entre un catàleg extens de cursos, en funció dels interessos particulars.

¹² Servei de Mediació Ciutadana

4.7. Espais Públics

L'experiència del conflicte en l'espai públic, amb el que té d'implicació de les entitats i associacions, al costat del component de **territorialitat**, és un àmbit essencial del treball del Servei de Mediació, i així va ser des del principi de la seva existència.

Tradicionalment, la tasca en aquest àmbit s'ha centrat en l'abordatge **preventiu i integral** de les nostres intervencions en l'espai públic i, alhora, en assumir el repte del **treball transversal** per a generar intervencions innovadores per tal de respondre als nous reptes.

La dedicació que representa aquest tipus d'intervencions, ha permès, des del 2012 fins a l'actualitat, reduir molt considerablement el nombre de casos d'aquesta tipologia, limitant-se a actuar sota demanda expressa. Els esforços, com s'ha dit en diverses ocasions, s'han centrat en l'atenció als casos relatius al manteniment de la habitatge (Vegeu [4.1. Intermediació hipotecària](#)).

Aquest any 2014, s'ha realitzat un total de **3 intervencions** en l'espai públic gestionats en col·laboració amb altres serveis municipals donada la naturalesa dels mateixos.

Coincidint amb l'augment d'hores d'atenció del servei (des de novembre 2014), en un escenari **a mig termini** (2016), cal esperar que es pugui recuperar el treball en l'àmbit de l'espai públic des del seu vessant **preventiu i proventiu**, amb espais per a la **prospecció** del territori i el **treball en xarxa**. Aquest espai de **treball en xarxa** és absolutament imprescindible per adequar les accions al territori d'una manera pràctica i posteriorment poder realitzar un seguiment adequat de les mateixes, per la qual cosa resulta prioritari optimitzar i potenciar aquestes vies d'intervenció.

4.8. Adequació dels Protocols d'actuació a la norma ISO

Al llarg de l'any 2014 s'ha continuat amb el procés d'implantació de la **norma ISO 9001:2008** amb el suport de Gedi, amb l'objectiu de reduir costos i millorar l'eficàcia de la gestió del servei.

En el 2010 es va obtenir el Certificat del Sistema de Gestió de la Qualitat conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, emès per AENOR.

Des d'aleshores, any rere any, el Servei de Mediació ha estat objecte d'auditories internes de la Cooperativa Gedi i externes, amb resultats positius.

A l'abril de 2014 va tenir lloc la darrera auditoria externa amb resultat satisfactori.

5. Àmbits emergents

En aquest 2014 **no ha estat possible** obrir nous àmbits de treball, si bé s'ha continuat desenvolupant i consolidant aquells iniciats en exercicis anteriors.

En diverses ocasions al llarg de la present memòria, i ja en exercicis anteriors, s'apunta el gir que ha pres el treball en resposta a la **situació d'urgència** que pateix la ciutadania en relació al manteniment de l'habitatge. Totes les energies i temps, s'han centrat en l'atenció dels casos particulars, la recerca d'interlocutors i alternatives, l'anàlisi de dades, la investigació, la participació en espais de treball i l'obertura a noves fórmules.

Per al proper exercici, hi ha previst iniciar una **nova línia de treball** que girarà entorn de les **persones majors de 60 anys** residents a la nostra ciutat. És aquest un col·lectiu molt important numèricament en la nostra societat i intuïm la potencialitat d'un treball d'acompanyament des de la mediació que ofereixi eines per fer front a les problemàtiques que se'ls presenten.

6. Formacions realitzades pel SMC¹³

- Xerrada "*Gestió positiva del conflicte*" als professionals dels Espais Joves Rocafonda.
- Xerrada formativa en matèria d'*intermediació hipotecària* per als professionals de serveis socials.
- Xerrada "*Comunicació pares-fills*" Projecte Guaita- Escola Salesians.
- Jornada Pedagògica Escola Peramàs amb l'objectiu de treballar el clima a l'aula.
- Xerrada dirigida a pares sobre "*Gestió conflictes en el si de les famílies (habilitats comunicatives,...)*" a diferents escoles, en el marc de la relació amb l'Institut Municipal d'Educació: Escola Rocafonda, Escola Salesians.
- Formació en "*Adolescència i conflicte*" als professionals de la Biblioteca BAC.
- Formació a diverses escoles sobre "*Clima positiu a l'aula*" a diferents escoles: Escola Rocafonda, IES Laia l'Arquera, Escola Tomàs Viñas, i Escola Can Noé.
- Assessorament a diversos centres de primària i secundària.
- Xerrada sobre "*Comunicació pares-fills*" en diverses associacions i entitats: Càritas, Fundació Sant Pau i grup "Famílies guia".

¹³ Servei de Mediació Ciutadana

- Sessions formatives a professorat i a alumnes en el marc de la implementació de la GAC a les escoles "Pla d'en Boet" i "Tomás Viñas" (durant tot el curs) Vegeu [4.3. Gestió Alternativa de Conflictes a l'Escola \(GAC\)](#)
- Accions formatives dirigides a alumnes de la ciutat de Mataró en l'àmbit de la gestió del conflicte en col·laboració amb l'àrea de nova ciutadania.
- Formació sobre "*La mediació en el lloguer*" dirigida a tècnics municipals d'empreses públiques d'habitatges i borses d'habitatge, en el marc formatiu que ofereix la Diputació de Barcelona.
- Sessió portes obertes del servei als alumnes del 1r curs del Màster en Resolució de Conflictes de la Universitat Autònoma de Barcelona (EPSI).

7. Difusió. Sessions informatives externes

Com a part de la tasca comunitària que caracteritza el Servei, durant tot l'any 2014 s'ha participat en els diversos **fòrums ciutadans de participació** de la ciutat. En aquests fòrums s'ha desenvolupat accions de difusió del Servei i d'informació de les seves funcions. 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 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 (trobades mensuals).

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

Més enllà d'aquestes plataformes participatives, el Servei ha continuat, tot i que amb menor incidència, la **tasca de difusió**, en tot el territori amb l'objectiu d'acostar el servei al ciutadà i amb la voluntat de mantenir-se com a 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...) i d'altres **agents** presents en la ciutat (Mossos d'Esquadra, Càritas, Creu Roja, Cambra de la Propietat...).

Mereix especial menció la participació en la **Taula de Promoció Social** liderada per Serveis Socials de l'ajuntament de Mataró on s'ha participat, juntament amb els diferents agents socials públics i privats presents en el territori per tal d'establir conjuntament el nou **Pla de Promoció Social 2015-2017**.

8. 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.

Així mateix, s'ha participat en les **sessions metodològiques en matèria de Dret hipotecari** (maig i juny), organitzada per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Mataró. Posteriorment, s'ha assistit, com cada any, a les **VIII Jornades sobre polítiques locals de mediació comunitària. Els reptes en la vida en comú** que organitza la Diputació de Barcelona.

També s'ha participat en els **Cercles Comparatius Intermunicipals** que organitza la Diputació de Barcelona, amb diferents municipis de la província que disposen de servei de mediació. Els cercles són una eina de gestió i "benchmarking" que es desenvolupa mitjançant reunions anuals entre els responsables municipals dels diferents serveis analitzats, amb la finalitat de:

- a) Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns i consensuats;
- b) Formar un grup de treball per intercanviar experiències;
- c) Impulsar la millora dels serveis.

Des de fa **4 anys** l'Ajuntament de Mataró participa en els Cercles de Comparació Intermunicipals sobre Serveis de Mediació Ciutadana de la província de Barcelona. En aquesta edició hi han participat un total de 30 municipis i la presentació dels resultats va tenir lloc en el mes de desembre. Representants tècnics de l'ajuntament van assistir a l'acte.

Així mateix, s'ha participat en el **Taller per a la innovació dels serveis de mediació municipals** en el marc de treball que ofereix la Diputació de Barcelona als responsables de mediació de la província de Barcelona.

En un altre sentit, s'han obert les portes a trobades i espais per a compartir experiències i coneixements amb d'altres professionals del sector. En aquest sentit, destaquem 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 va acudir a les nostres instal·lacions i van participar d'activitats pròpies del servei i van compartir dubtes, inquietuds amb els nostres professionals. Puntualment, rebem sol·licituds de **professionals** de la mediació en exercici per a **facilitar un intercanvi d'experiències i de sinèrgies** aprofitant la nostra posició en el sector. Aquest any hem rebut un total de 6 visites.

Així mateix, des del mes de desembre hem iniciat un treball de **supervisió d'equip** a càrrec del terapeuta Ramon Ballester, que permet reflexionar sobre la feina dels nostres mediadors. És un espai on el professional observa, es descobreix, es qüestiona i aprèn de si mateix. Aquest accés a la consciència i a la percepció permet considerar altres alternatives que possibilitin desbloquejar situacions d'importància quotidianes a la feina.

9. Avaluació general dels objectius.

Atenent als objectius específics plantejats per al 2014, a continuació detallarem sucintament, els **objectius assolits** en l'exercici.

1. **Manteniment** del nombre de **casos atesos** des del servei.
2. **Identificació de casos** relatius a l'habitatge i la consecució del major nombre d'acords satisfactoris per al ciutadà.
3. Desenvolupar l'àmbit restauratiu, a través del **nou model de treball amb joves infractors** de l'ordenança de civisme.
4. **Difondre la tasca** desenvolupada des del Servei dintre i fora de les seves fronteres.
5. **Mesures de millora per als professionals del servei.** Introduir condicions més favorables per al desenvolupament de la tasca diària de l'equip de professionals amb l'objectiu de reduir els costos humans d'exercicis anteriors.

Quant als **objectius inicials**, es confirma que s'han assolit en la seva totalitat, i fins i tot alguns s'han vist superats amb escreix. Aquest és el cas del primer dels objectius, relatiu al **manteniment del nombre de casos** respecte el 2013 (xifra record 617) i que s'ha superat en un 10%. Dada molt significativa tenint en compte que l'exercici anterior va representar un 36% més respecte el seu precedent. La situació de crisi que s'arrossega i el volum elevat de ciutadans amb sobreendeutament, d'una banda, i la bona coordinació entre serveis municipals, de l'altra, expliquen l'elevat nombre de sol·licituds d'intervenció que arriben al servei. Són les qüestions relatives al manteniment de l'habitatge i a l'àmbit familiar les que representen, en l'actualitat, el creixement més destacat; el 54% i el 9% del total de casos, respectivament.

En aquest sentit, l'assumpció del segon dels objectius, la **identificació d'un major nombre de casos** relatius al manteniment de l'habitatge (lloguer o hipoteca) és també una realitat en el 2014. Un any més, hem incrementat el nombre de casos d'aquesta tipologia atesos en el present exercici respecte de l'any anterior (16% més), tenint en compte que l'any 2013 va ser l'any de la consolidació de l'àmbit d'intermediació hipotecària amb un 128% més de casos que el 2012. Aquest 2014 ha significat la **consolidació dels canals de detecció i de celeritat en la resolució**. S'han tancat un major nombre de casos en aquesta matèria (**266**), fruit de l'experiència professional adquirida per part del servei i de les pròpies entitats bancàries.

Així mateix, quant als **resultats** obtinguts en aquest tipus d'intervenció val a dir que tan sols el 4% del total de casos rebuts s'han tancat sense acord entre entitat i usuari. Són diverses les formes de tancament atenent als interessos del particular afectat en cada cas (refinançament, dació, dació amb lloguer, assessorament puntual...). L'objectiu de la intervenció en

aquests supòsit és aconseguir **l'acord més satisfactori** per a l'usuari i en aquest 2014, aquest sembla haver-se assolit, altra vegada.

En el **proper exercici** i amb la incertesa (a dia d'avui) respecte l'evolució legislativa i política per a confrontar aquesta lacra social, només podem apuntar com a objectius **la consecució del major nombre d'acords satisfactoris per al ciutadà i facilitar el dret a un habitatge digne**.

D'altra banda, aquest 2014 hem **consolidat** el projecte de **Mediació reparadora amb joves** (Vegeu [4.5. Mediació reparadora: Mesures alternatives a la sanció](#)) amb uns resultats molt satisfactoris per part dels usuaris participants. De cara al proper exercici, la línia a seguir és la **implicació de més agents/serveis** al projecte per a desenvolupar unes mesures formatives adreçades a restaurar aquelles accions que han suposat un dany a la convivència i a la comunitat.

Quant a la **difusió de la tasca** desenvolupada pel servei hem d'apuntar que aquest 2014 hem estat presents en diversos **espais i fòrums de treball inter i supramunicipals** en els quals hem 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 nostre sector. En són exemple els *Cercles de comparació intermunicipal organitzat per la Diputació de Barcelona, el Taller per a la innovació de la mediació comunitària des d'una perspectiva local, la Taula de Promoció Social de la ciutat de Mataró, Grup de treball sobre la mediació en el lloguer, Jornada sobre els reptes de la vida en comú des de la mediació comunitària*.

En un altre sentit, aquest 2014 hem prestat especial atenció a les necessitats humanes dels professionals del servei manifestades en els darrers exercicis fruit de la sobrecàrrega de treball i la duresa emocional del mateix. Així, s'ha introduït en el darrer mes de l'any un treball de **supervisió d'equip** que permet reflexionar entorn a la feina. És un espai on el professional observa, es descobreix, es qüestiona i aprèn de si mateix de manera que es desbloquin situacions d'importància quotidianes a la feina.

Així mateix, cal apuntar, que des del mes de novembre el Servei presta un **major nombre d'hores d'atenció** (29 hores) donat l'augment de pressupost per als propers dos exercicis (2015 i 2016). Aquesta circumstància permet elaborar uns **plans d'actuació a curt termini més adequats** a la situació de treball que viu el servei, una millor atenció, reducció en la llista d'espera i una millora en les condicions dels professionals.

Amb el suport de :



**Diputació
Barcelona**

