



**Ajuntament
de Mataró**

Memòria Servei de Mediació ciutadana

2018

Índex

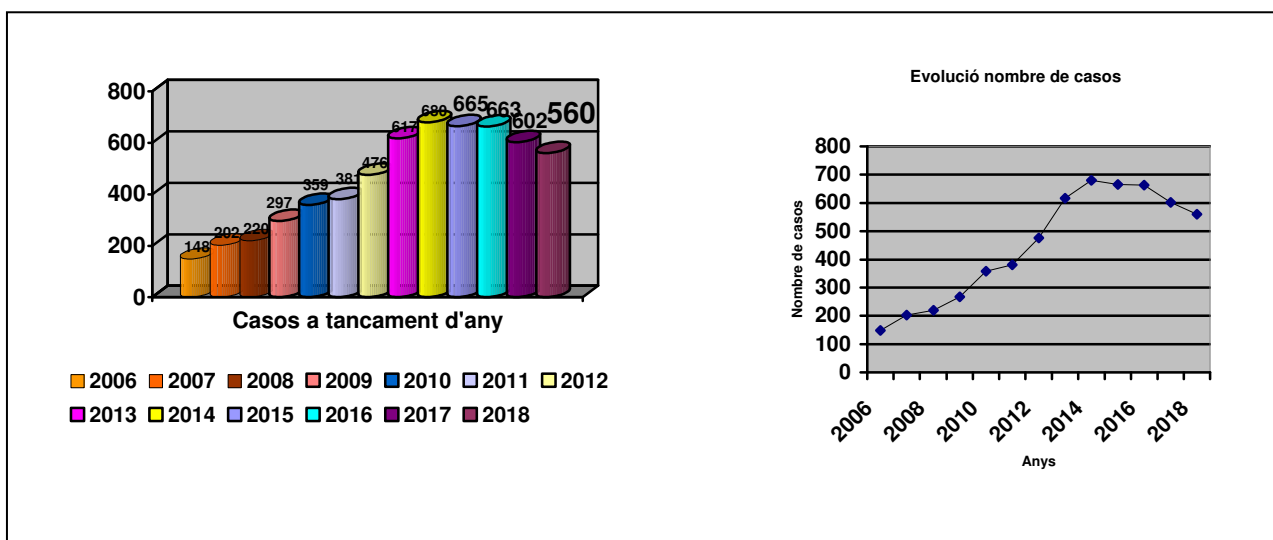
Resum estadístic d'actuacions	3
Casos atesos	3
Nombre de beneficiaris	4
Tipologia del conflicte	6
Canals de derivació	7
Procedència dels usuaris	9
Dades per barris	11
Projectes desenvolupats	13
Grau de satisfacció dels usuaris	15
Avaluació objectius	15
Objectius per l'any següent	17

Resum estadístic d'actuació

1. Casos atesos

Durant l'any **2018** han estat atesos **560 casos**, dels quals **457 són nous expedients** i 143 són expedients anteriors, de l'any 2017.

Aquesta xifra representa un 7% menys de casos respecte l'any anterior, situant les xifres un pèl per sota del 2013. L'explicació d'aquesta circumstància respon a la reducció del nombre de casos en matèria d'habitatge que ja de manera incipient va començar a revertir en l'exercici 2016 i aquest 2018 sembla ja haver-se consolidat.



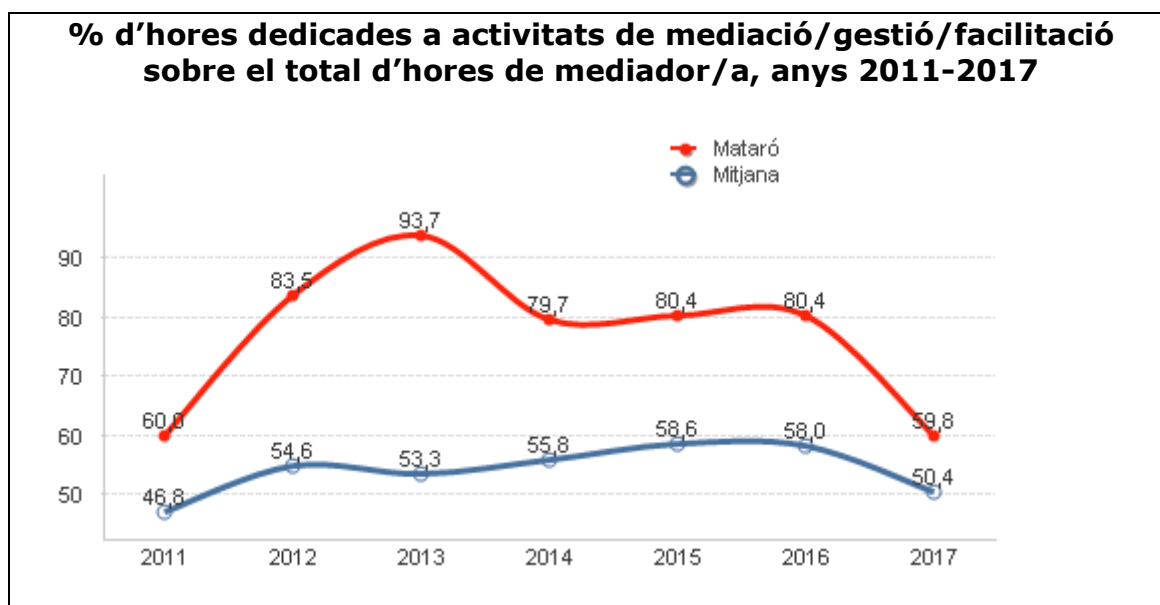
Des de la creació del Servei de Mediació, la progressió en el nombre de casos ha estat tònica habitual, gràcies a l'elevat grau de satisfacció dels usuaris i a la tasca de difusió i el treball en xarxa. L'**augment** patit en els **darrers anys, molt superior a períodes anteriors** (2013: 617 casos i 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%** respecte 2011, **2013: 30%** respecte el 2012 i **2014:10%** respecte el 2013). Amb

¹ Servei de Mediació Ciutadana.

les dades del 2016, 2017 i 2018 sembla ser que aquesta tendència reverteix, lentament.

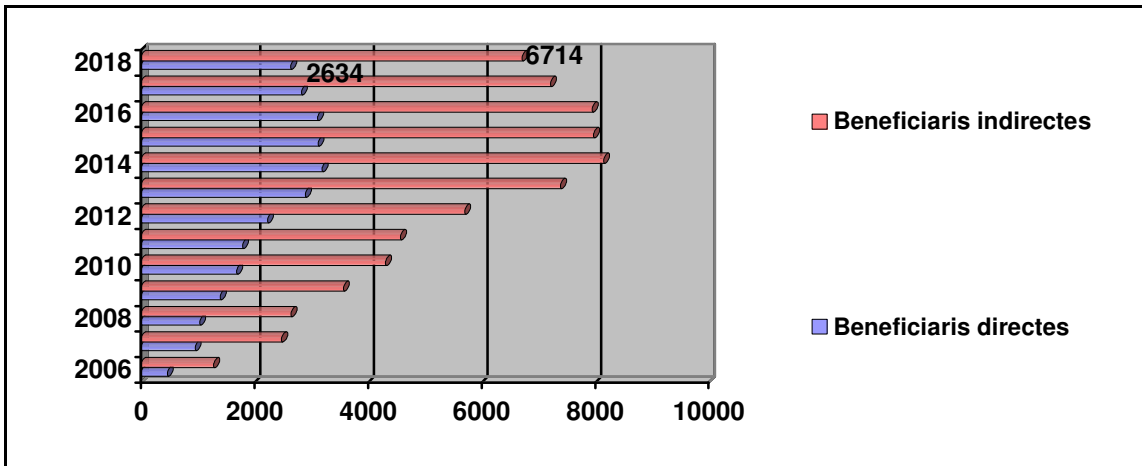
És important contextualitzar les dades relatives al nombre de casos en el marc de la província. Serveixi d'exemple la gràfica comparativa entre els 5 municipis més grans de la província de Barcelona amb serveis de mediació ciutadana, relativa a % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediador/a, anys 2011-2017.



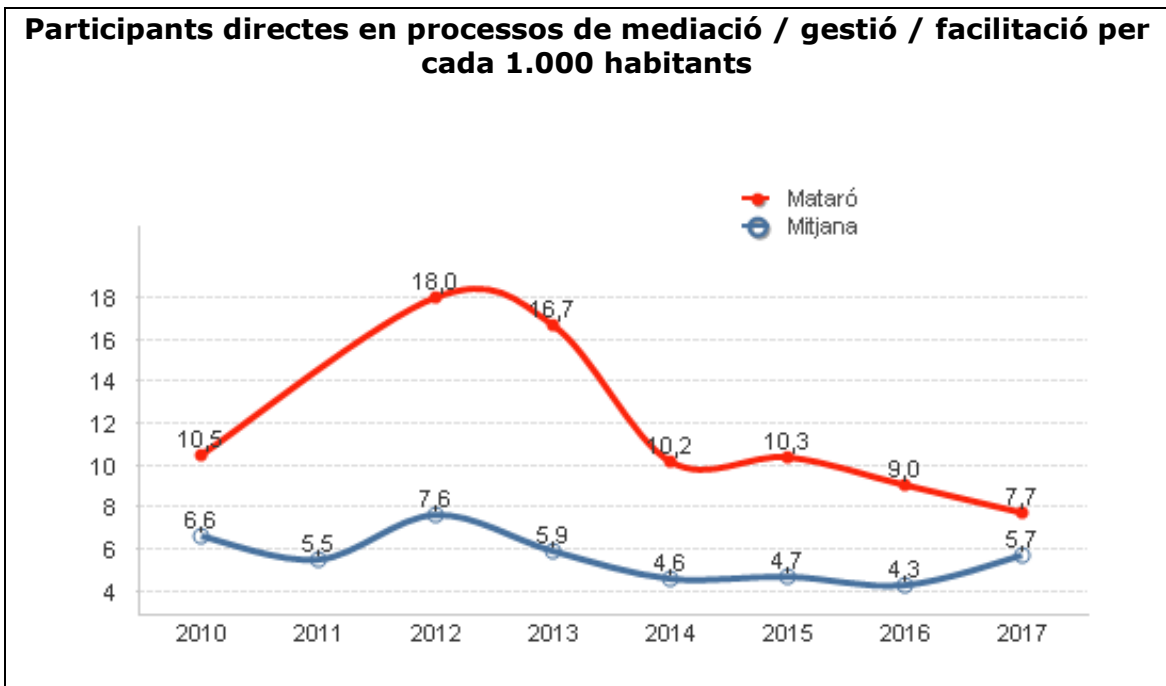
2. Nombre de beneficiaris

El nombre de persones **beneficiàries directes del Servei ha estat de 2.634**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del Servei ha estat de **6.714 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 7a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2010 a 2017) en que l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa 6 anys aportant els resultats obtinguts.

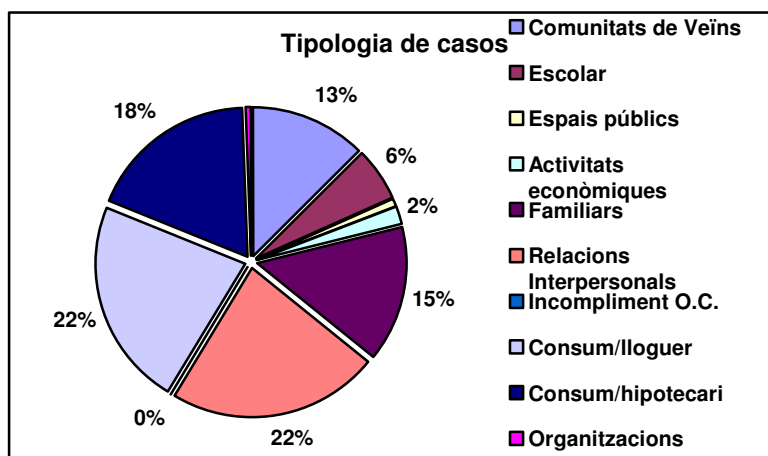


3. Tipologia de casos

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

Segons la tipologia de casos, aquests **560** expedients es classifiquen de la següent manera:

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



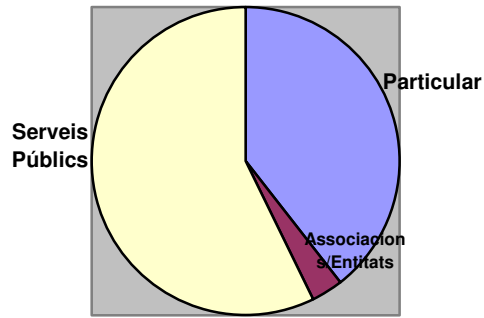
De nou, el nombre de casos relatius a **“Relacions Interpersonals” (129)**, xifra gens menyspreable, es veuen superats pels supòsits relatius a la **gestió de l’habitatge** (“consum/hipotecari” i “consum/lloguer”) que es situen en primera posició amb **228** casos. En el 2018, aquesta casuística ha representat el 40% dels casos atesos en el servei, repetint % respecte l’exercici anterior, i signifiquen un 3% menys en aquesta matèria respecte el 2017, un 16% menys respecte 2016 i un 28% menys respecte el 2015. Tot i així, aquesta tendència a la baixa dels casos relatius a l’habitatge que arriben al servei de mediació no es correspon a l’estat de l’accés a l’habitatge a la nostra ciutat. Analitzem l’evolució d’aquestes dades: mentre en el 2015, 4 de cada 5 casos d’habitatge eren relatius a hipoteques, en el 2018, 3 de cada 5 casos fan referència a situacions de lloguer. Dels **126 casos relatius a lloguer, 45 són relatius a habitatges propietat de grans tenidors** (entitats bancàries, fons d’inversió, gestors de patrimoni); relacions contractuals 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.-. Aquestes són més difícils de detectar pels diferents serveis públics i no són objecte del nostre àmbit d’intervenció.

4. Canals de derivació

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

Canals de derivació	Nombre	
Particular ³	221	40%
Associacions/ entitats	18	2%
Serveis Públics	321	58%
TOTAL	560	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.

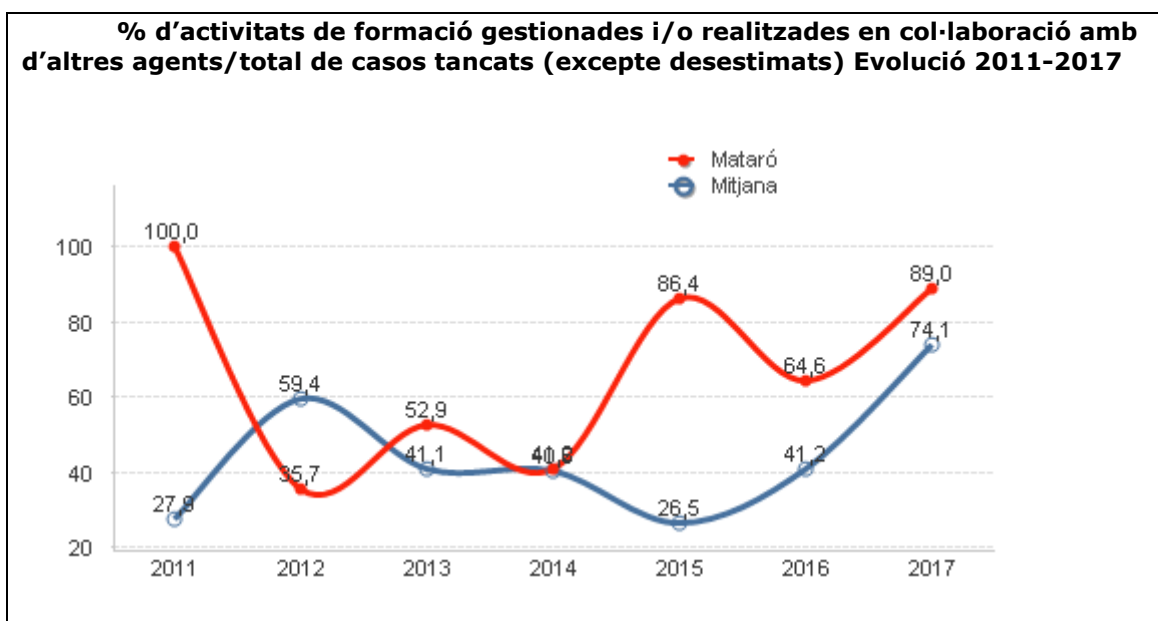


Serveis públics	Nombre de casos	
Polícia Local	36	12%
Oficina d'Atenció Ciutadana	30	10%
Participació Ciutadana	3	0%
PSCCVV ⁴	26	8%
Coordinació web	15	5%
Serveis Socials	148	47%
Prohabitatge	8	3%
Salut Pública	1	0%
Mossos d'Esquadra	7	3%
Jutjat	1	0%
Centre Ensenyament	20	7%
Alcaldia	0	0%
Civisme	1	0%
Via pública	0	0%
INEM-SOC	4	1%
Urbanisme	5	2%
Altres serveis	16	5%
TOTAL	321	100%

⁴ Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns

En el 2018, 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 mediadora 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 (**221**). Encara ara aquest és el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada.

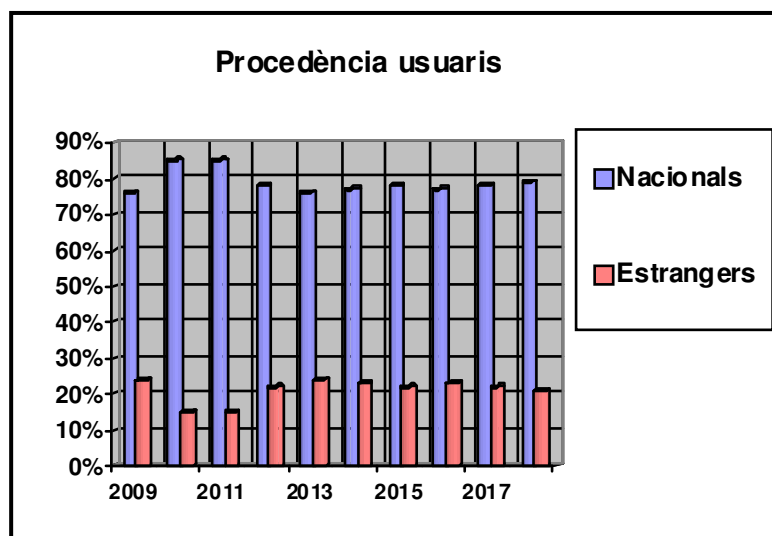
5. Procedència dels usuaris segons origen

Segons la **procedència** dels beneficiaris segons origen, el nombre total ha estat de **2.634 beneficiaris directes**, desglossats segons la següent classificació:

⁵ Servei de Mediació Ciutadana

Nacionals: 2.080

Estrangers: 554



Segons dades del padró d'1 de gener de 2018, trobem que la **proporció** de població **d'altres països a la ciutat** de Mataró **és del 17,31%**, 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 (55%)** del Servei de Mediació prové dels barris de **Cerdanyola, Rocafonda i El Palau-Escorxador**, on es concentra gran part de la població estrangera (Cerdanyola, 23,4%; Rocafonda, 33,9% i El Palau-Escorxador, 30,8%).

En segon lloc, s'ha d'apuntar que el **40%** dels casos rebuts en el servei són relatius a la **gestió de l'habitatge** i, sens dubte, un dels col·lectius més castigats per la crisi i amb major risc d'exclusió és la població migrada, llindar que ve determinat, entre d'altres factor, per la pèrdua de l'habitatge.

Per tot això, les dades estadístiques resulten per sobre de les oficials, situant en un **79%, els usuaris nacionals i en un 21%, els nouvinguts**.

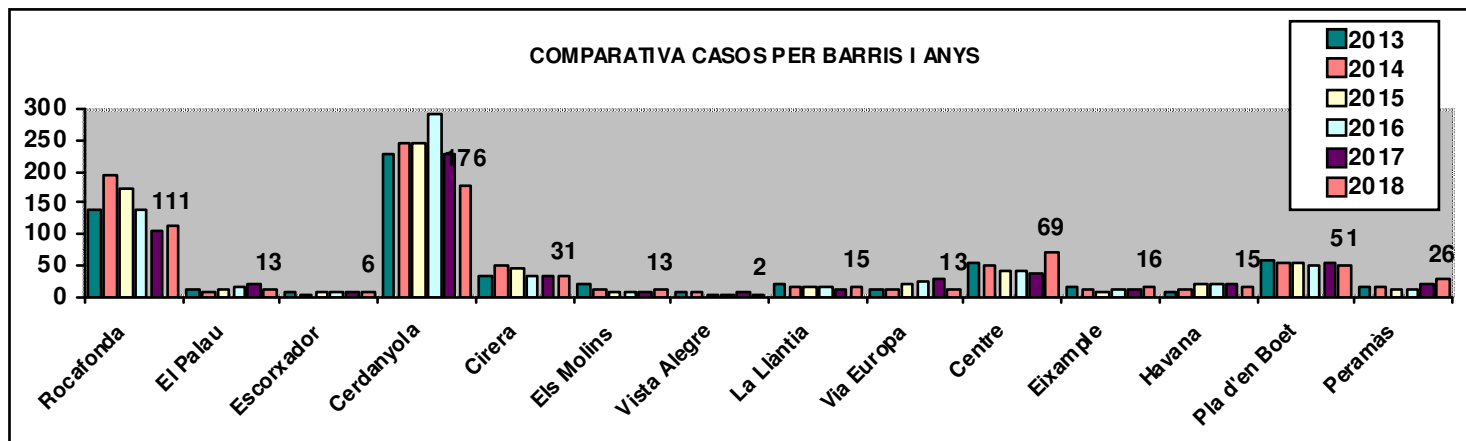
Aquesta dada, amb les consideracions abans apuntades, és rellevant ja que, un any més, queda palès que la intervenció del Servei **s'ajusta als paràmetres habituals de la població estrangera** a la ciutat i **a la conjuntura social** i que, per tant, no es tracta d'un servei adreçat exclusivament a immigrants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

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

6. Dades per barris

En l'exercici del **2018**, el nombre total de casos atesos en la ciutat de Mataró és de **560**, 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 dies són les dades que més criden l'atenció. En primer lloc, la reducció de casos al barri de Cerdanyola (28% menys respecte l'exercici anterior) que venen a confirmar una tendència clarament a la baixa. De manera semblant succeeix amb els casos provinents al barri de Rocafonda que s'han vist reduïts fins a un 20% respecte del 2016). Aquesta circumstància respon una vegada més a la 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 52% 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 69 en 2018) i Peramàs (d'11 casos en el 2016, 20 en 2017 i 26 en el 2018). Aquest ha estat un dels objectius d'aquest exercici, **apropar-nos a aquestes zones** i donar resposta als nous reptes i demandes que els veïns d'aquestes zones plantegin.

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



Intermediació hipotecària



Mediació lloguer



Familiar



Escolar



Activitats Econòmiques



Comunitat de veïns



Associacions o entitats



Espais Públics

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.

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 deu anys, continua sent un dels prioritaris en el Servei de Mediació (en 2018, un total de 70 casos).

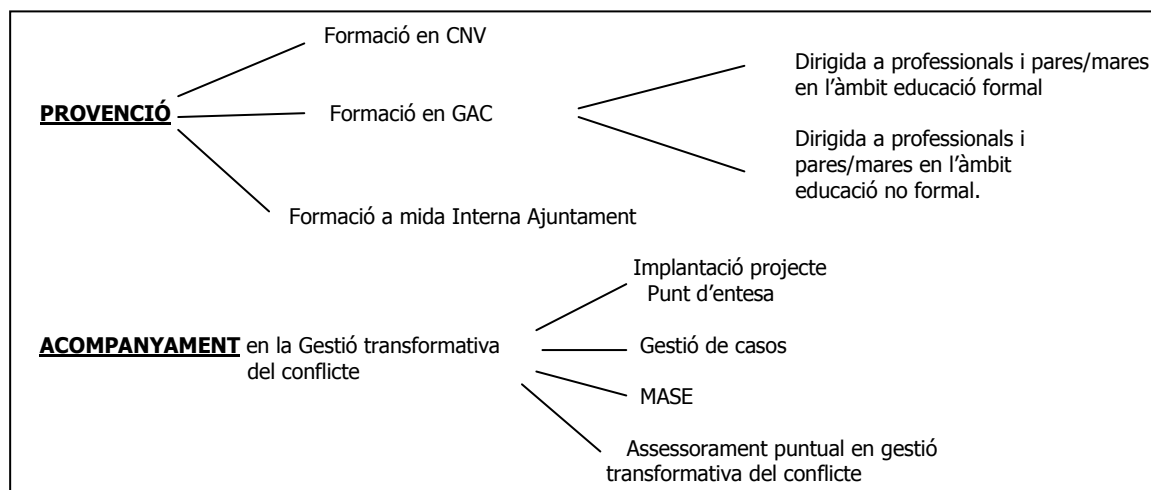
Atenent a la casuística, podem afirmar que les circumstàncies més habituals en aquest àmbit són: **complicacions en l'organització de les comunitats de copropietaris, el deteriorament de les relacions personals, la presa de decisions sobre elements comuns (com ascensors, antenes, o la reparació d'una 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 tan a l'obligació de reparar els danys causats, promovent l'empatia i la responsabilitat, com incentivar la transformació personal, reforçant les

competències personals i reparant els danys que van contribuir al seu comportament.

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

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

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 NOFC6, 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 són ja tres els centres escolars que han implementat aquest projecte i, des del curs 2017-2018 un total de **18 alumnes** han participat d'un procés Mediació reparadora en el centre educatiu.

8. Grau de satisfacció dels usuaris

Aquest 2018 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 105 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 dóna per acabada i pretén copsar la valoració dels usuaris en relació a diferents ítems: els professionals, el procés, l'espai i els efectes de la seva participació en la relació amb l'altra part.

El/s Professional/s:

La informació rebuda pel mediador/a ha estat clara (Molt 89,5%, Bastant 3,8 %, Poc 7%); La trobada ha estat útil (Molt 75%, Bastant 19%, Poc 10%); M'he sentit entès/a pel mediador/a (Molt 86,7%, Bastant 10%, Poc 4%).

La tasca del mediador durant el procés (Molt bona 75.3%, Bastant bona 17,6%, Poc bona 6%)

L'espai:

Valoració de l'espai i comoditat de les instal·lacions (Molt 85,7%, Bastant 9%, Poc 3%)

⁶ Normes d'Organització i Funcionament del Centre

El procés:

S'ha adaptat a les vostres necessitats: (Molt 65,9%, Bastant 18,8%, Poc 13%);
M'he sentit còmode, respectat/da i part del procés (Molt 85,7%, Bastant 10,7%,
Poc 3,6%)

Els efectes:

El procés ha influït en la relació amb l'altra/es part/s (Molt 57,1%, Bastant 42,9%, 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.

Tot i així, obtenim, per primera vegada, valors superiors al 0% en les valoracions més baixes tot i ser encara poc significatius. De cara al proper exercici, analitzarem els motius d'aquests indicadors.

Així mateix, fins al maig del 2018, hem continuat fent buidatge de la **bústia de suggeriments** on de manera anònima es recullen **les opinions dels usuaris i entitats** al respecte d'aquells aspectes que considerin oportuns de la seva participació i experiència.

Mereix especial menció les **4 valoracions** recollides en la bústia on els usuaris expressen lliurement i individual importants **observacions** durant o immediatament finalitzat el procés (exemples: millora de les instal·lacions, felicitacions i agraïments als professionals, més recursos).

Donada la poca aflluència de respostes i la sistemàtica en la realització d'enquestes telefòniques, des del juny de 2018, ja no disposem d'aquesta font d'informació.

Satisfacció entitats col·laboradores

Han respost el qüestionari un total de **43 entitats** de les quals el 60,5% són serveis municipals i el tipus de col·laboració majoritària duta a terme (53,5%) 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 72,1%; Bastant adequat 27,9%; Poc adequat 0%

Qualitat del retorn final:

Molt adequat 74,4%; Bastant adequat 25,6%; Poc adequat 0%

A continuació, apuntem algunes observacions fetes en els qüestionaris rebuts.

Tan de la comunicació com de la col·laboració fem servir més d'una variable ho feu molt bé, equipl el PSCV Rocafonda està encantada amb vosaltres
Volem agrair la tasca que feu en favor de la comunicació positiva entre les persones.
És un plaer poder comptar amb professionals com els de la nostra zona.
Els primers contactes han estat altament satisfactoris
Felicitats per la feina feta i per les ganes de treball en xarxa que sempre teniu.
El servei de mediació es troba fent una tasca cap a la comunitat que la valoro com a totalment necessària. La qualitat que ofereix el servei és excel·lent.
Les intervencions es varen fer a alguns casals de gent gran i tant les juntes de persones grans com els Programes de gent gran valorem molt positivament la intervenció.
Estem contents amb els mediadors i es nota que coneixen l'àmbit educatiu.
Des de la secció de Salut creiem que es un servei que fa una gran tasca
Sou uns cracks!
Volem agrair l'atenció rebuda des del servei de Mediació de l'Ajuntament de Mataró, ja que sempre els hem necessitat la seva resposta ha estat molt adequada a respondre les nostres necessitats.
Felicitar-vos per la feina tan positiva que esteu fent.
Aquests serveis de vegades no es promocionen força i hi ha molta gent que no sap que en pot disposar. Estaria bé que és fes una bona "propaganda".
Sou uns cracks

Avaluació general dels objectius

Atenent als objectius específics plantejats per al 2018, a continuació detallarem sucintament, els **objectius assolits** en l'exercici.

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.

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. Per al curs 2018-2019 tenim previst implementar el projecte en dos centres educatius més.

En relació a les col·laboracions amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions, val a dir que aquest 2018 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 la **plataforma de convivència**, espai on els diferents agents educadors de la ciutat en matèria de convivència (Policia Local, Gent Gran, Direcció Ensenyament, Mossos d'Esquadra, Igualtat i Ciutadania,...) compartim el treball que duem a terme en els centres escolars. Mereix especial menció, també, el projecte **Diàlegs apreciats a Mataró en col·laboració amb l'ICIP** (Institut Català Internacional per la Pau); que va té coma objectiu la creació d'espais de cura i construcció comunitaris.

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 2018 hem recuperat 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 Granollers, Pineda de Mar; Sant Vicens dels Horts.

Creació del nou centre de recerca per al diàleg, al convivència i la cultura de pau.

En finalitzar l'exercici anterior, vam establir com a objectiu principal per el 2018, la creació del Centre de recerca per al diàleg, la convivència i la cultura de pau. En atenció a les noves directrius polítiques, i ja en la redacció del pla anual 2018 del SMC, vam haver de redefinir aquest objectiu, davant la impossibilitat de fer realitat aquest centre.

Si bé el desplegament del nou centre havia d'esperar, hem volgut que la nova perspectiva i concepció del servei, ja en el 2018, es fes realitat en la tasca diària. D'aquesta manera, els primers canvis han consistit en donar a **conèixer i visibilitzar el treball en espais educatius** (en sentit ampli), en tant que pilar fonamental del treball comunitari. Destaquem, entre d'altres accions, l'organització i participació de la Jornada de presentació de l'oferta educativa de centres municipal en matèria de convivència. Arran d'aquesta experiència el nombre de centres educatius interessats en el nostre catàleg de serveis ha augmentat de manera molt significativa. En el curs 2018-2019 preveiem treballar en 6 centres educatius nous.

Així mateix, 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 2019, els objectius específics del Servei de Mediació de Mataró es concretaran en:

1. Ampliar la presència del servei en el territori a través del desplegament de nous projectes d'acció comunitària.
2. Presència en un major nombre centres educatius de la ciutat a través del desplegament del nou Projecte Escola Mediadora.
2. Estendre el projecte MASE a un major nombre de centres de secundària de la ciutat.
3. Desplegar nous projectes dins l'àmbit de Gent Gran.
5. Elaborar estratègies per al reconeixement de la professió i les condicions laborals dels professionals del servei.

Amb el suport de :



**Diputació
Barcelona**

