



## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

### PREGUNTES FREQUENTS SOBRE EL SERVEI DE MEDIACIÓ I EL PROCÉS DE MEDIACIÓ

**1. Què és la mediació?**

És un servei gratuït que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania perquè parlin i gestionin els seus conflictes de manera dialogada i pacífica sempre acompanyades per la persona mediadora.

**2. Cal que les dues (o més) parts vulguin mediar?**

Per iniciar el procés de mediació, només cal que ho sol·liciti una part.

**3. Haig de posar-me en contacte amb l'altra part amb qui tinc el conflicte?**

La persona mediadora és qui farà el primer contacte amb les parts.

**4. Haig de veure i/o asseure'm amb l'altra persona amb qui tinc el conflicte?**

És molt convenient per al procés que les parts es vegin i s'asseguin en un espai adequat, com el que ofereix el servei de mediació. Si les persones interessades parlen i s'escolten directament, els serà més fàcil resoldre la situació conjuntament.

La conversa sempre serà en presència de la persona mediadora i quan vostè se senti preparat.

En tot cas, la persona mediadora sempre farà primer una entrevista individual amb la persona sol·licitant de la mediació i li explicarà amb detall com funciona el Servei i el procés de mediació.

**5. Des del Servei de Mediació li diran a l'altra part el què ha de fer?**

La persona mediadora parlarà amb totes les parts. Seran vostès, les parts implicades, qui decidiran com resoldre la situació, amb el suport de la mediadora.

**6. Si m'insulten, m'aixeco i me'n vaig...**

El procés de mediació es dona en un espai de diàleg i respecte. La persona mediadora vetllarà per a que així sigui.

**7. I de què serveix si l'altra part no vol anar a la mediació?**

En iniciar el procés no se sap si l'altra part hi voldrà anar. La gran majoria de les vegades, l'altra persona accepta la invitació a participar del procés de mediació.



## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

En el cas que l'altra part no vulgui acudir-hi, es convida a la sol·licitant a fer un treball individual per explorar amb la persona afectada com vol i pot afrontar la situació. La persona mediatra l'acompanyarà en tot el procés.

### **8. Això que em passa és un tema molt delicat...**

L'espai de mediació és confidencial i segur. Vostè podrà explicar en confiança el que cregui convenient a la persona mediatra.

### **9. Puc venir acompanyat d'algú?**

Sí. Sempre pot venir-hi acompanyada. La persona mediatra l'acollirà i valorarà amb vostè si cal que l'acompanyant estigui present també a l'entrevista.

### **10. Quant dura un procés de mediació?**

Depèn de la voluntat i la disponibilitat de les parts i l'agenda del Servei. En tot cas, aproximadament, dins del termini d'una setmana la persona mediatra es posarà en contacte amb la persona sol·licitant de la mediació.

El procés de mediació pot ser més àgil, eficaç i reparador que d'altres vies.

### **11. I si medio, no perdre el temps o la possibilitat d'acudir després a d'altres vies?**

La mediació és una opció a tenir en compte.

Poder parlar a temps d'una situació de conflicte abans que escali i vagi a més sovint obre l'exploració de noves vies per la gestió del conflicte que no havien estat valorades fins al moment.

De tota manera, iniciar un procés de mediació no impedeix iniciar-ne d'altres amb posterioritat, si fos necessari.

### **12. Els acords tenen valor legal?**

L'acord de mediació té la validesa legal d'un contracte entre privats.

### **13. I si no arribem a un acord, llavors què?**

De vegades, els acords no són immediats i a les persones ens cal temps. La persona mediatra la seguirà atenent individualment per valorar com afrontar la situació i a explorar altres alternatives, si així ho considera.

### **14. La mediació és compatible amb la teràpia?**

La mediació no és una teràpia, per tant, si alguna de les persones participants necessita rebre assessorament psicològic, no hi ha cap problema en fer-ho paral·lelament al procés de mediació, és fins i tot recomanable.



## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

### **15. Quant em costarà la mediació?**

El Servei de Mediació Ciutadana és gratuït. Està adreçat a totes aquelles persones amb un cert vincle (habitatge, feina, activitat comercial, propietat, escola, etc.) amb el municipi.

### **16. Jo prefereixo posar una demanda judicial...**

Sempre serà a temps de posar-la. La mediació no invalida iniciar d'altres processos. Abans però, des del Servei de Mediació l'acompanyarem a valorar què suposaria per vostè i per la gestió de la situació que està vivint, posar una demanda judicial.

En el procés de mediació es treballa per la gestió positiva del conflicte i les relacions de les persones amb perspectiva de futur. Per tant, s'ajuda a valorar com afectarà la gestió d'aquest conflicte a la convivència entre les persones implicades.

### **17. Em poden donar assessorament legal?**

No, el Servei de Mediació Ciutadana no ofereix assessorament legal, però si és necessari pel procés, li ho recomanaran.

### **18. Cal venir amb advocat/da? Pot anar-hi ell/a en la meva representació?**

El procés de mediació és un procés personalíssim. La gestió del conflicte a través de la mediació passa pel diàleg personal i directe entre les parts interessades.

De tota manera, si ho creu pertinent, pot venir acompanyat pel seu/va advocat/da, sempre tenint present que no pot delegar en ell/a la seva representació.

### **19. M'ho rumio i ja us diré si vull mediar...**

El procés de mediació és un procés voluntari, de manera que vostè pot participar-hi i deixar-ho quan ho consideri oportú, comunicant-ho a la persona mediatadora.

### **20. I per què haig d'anar al Servei? Poden atendre'm per telèfon?**

Les professionals mediadores necessiten parlar directament amb les persones implicades, a través d'entrevistes individuals, per entendre millor el seu conflicte, donant-los l'atenció necessària en un espai adequat i, alhora, per què aquestes puguin conèixer millor el funcionament del procés.

### **21. Quins tipus de casos s'atenen al Servei de mediació?**

Es tracta qualsevol conflicte derivat de les relacions personals i la convivència, com ara (per àmbits):



## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

- Veïnal: sorolls, desacords en comunitats de veïns/es, neteja i higiene, filtracions i humitats, dificultats de relació, etc.
- Familiar: problemes intergeneracionals, cura de persones depenents, relacions familiars, etc.
- Comercial: sorolls, obres, olors... d'activitats comercials.
- Espai Públic: ús i convivència als espais públics
- Escolar: entre alumnes, professorat, pares/mares. Qualsevol conflicte dins de la comunitat educativa.
- Organitzacions: entre membres d'associacions, entitats, etc o entre diferents organitzacions.

### 22. Què puc fer per demanar una mediació?

**Per rebre l'atenció directa de la persona mediatadora, cal demanar abans una cita prèvia per alguna d'aquestes vies.**

- Pot adreçar-se directament al Servei de Mediació Ciutadana o trucar al 93 7022807 o enviar-hi un correu electrònic [mediaciocomunitaria@ajmataro.cat](mailto:mediaciocomunitaria@ajmataro.cat).
- Pot adreçar-se a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró.
  - Oficina Centre- Espai Mataró Connecta Plaça de la Muralla 21 – De dilluns a dijous de 9 a 18 h i divendres de 9 a 15 h
  - Oficina Cerdanyola – Passeig de Ramon Berenguer III, 82 – De dilluns a divendres de 9 a 15 h
  - Oficina Rocafonda – Carrer de Josep Punsola, 47 – De dilluns a divendres de 9 a 15 h
  - Oficina Molins – Carrer de Nicolau Guanyabens, 23 – Consulteu horari en demanar cita prèvia
  - Oficina Pla d'en Boet – Carrer de Juan Sebastian Elcano, 6 – Consulteu horari en demanar cita prèvia
- Pot trucar al **010** (900 859 009 des de fora Mataró) o per Whatsapp al **667402600**



## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

- Tràmits:

<https://seu.mataro.cat/oficina/tramites/acceso.do?id=12574&entity=1093>

### **23. Quin horari tenen?**

Dilluns, dimecres i divendres de 9h 16h i dimarts i dijous de 9 a 19h.

**Cal demanar cita prèvia.**