

*Eines per millorar la convivència*

## Primer any del servei de mediació, amb balanç positiu

Al gener va néixer el Servei de Mediació, una nova eina del municipi per gestionar els conflictes. Al capdavant d'aquest servei hi ha la Mariña i la Marta, dues mediadores, que, des de principis d'any, intenten millorar la convivència al municipi.

Ara fa gairebé un any, l'Ajuntament va posar en marxa un Servei de Mediació Comunitària. Aquest nou servei permet gestionar de forma alternativa els conflictes que es produeixen a la ciutat. Així, segons el regidor de Participació Ciutadana, Antonio Felices, tot i que encara falta per fer l'avaluació anual de les dades, *"des de l'Ajuntament es valora positivament aquesta iniciativa ja que posem al servei de la ciutat un instrument útil que faciliti la resolució pacífica dels conflictes que poden sorgir en el dia a dia de la ciutat"*. I és que com a mediadores, el paper de la Mariña Tatter i la Marta Canudas és ajudar a les persones en conflicte a que puguin trobar solucions i resoldre el conflicte. La Mariña i la Marta disposen de diverses línies de treball: no només realitzen sessions de mediació, sinó que també porten a terme una línia de treball de difusió i sensibilització (transmeten la cultura mediadora), i de prevenció.

### ■ El procés de mediació

El Servei de Mediació pot rebre casos per diverses vies, entre aquestes la derivació de casos des d'altres serveis municipals, entitats o institucions del



La Marta i la Mariña són les mediadores d'aquest servei

territori, com ara els Mossos d'Esquadra. Però també les persones que vulguin fer ús d'aquest sistema poden optar per acudir personalment al servei. La Remei ha estat enguany una de les ciutadanes que ha fet ús d'aquest programa, per tal de millorar les relacions i la convivència amb uns veïns que viuen en un habitatge del mateix bloc de pisos. Els problemes veïnals no són els únics que el servei de mediació pot atendre. La Mariña explica que hi ha altres tipologies de casos, com ara els familiars, escolars,

entitats, espais públics o activitats econòmiques.

A partir del moment en el que un cas arriba al servei, les mediadores inicien un procés, en el que, en primer lloc, cal posar-se en contacte amb les persones o parts implicades en el conflicte i realitzar entrevistes individuals, on s'esbrina quina és la visió que té la part del conflicte i com l'està vivint, entre d'altres qüestions, perquè les mediadores puguin tenir diferents perspectives per poder veure des d'on es pot abordar i treballar el conflicte, sempre