

Informe global dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2019:

**Evolució i consolidació dels Serveis de Mediació
Ciutadana, què ens diuen 10 anys de dades?**

Diputació de Barcelona

**Àrea de Cohesió Social Ciutadania i Benestar.
Servei de Convivència i Diversitat.**

**Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns.
Servei de Programació.**

Desembre de 2020.

Autors:

Eduard Carrera, Ester Nart i Anna Planas
Grup de Recerca LIBERI (Grup de recerca en infància, joventut i comunitat). Universitat de Girona.

Direcció tècnica:

Berta Viver, Oriol Oset, Toni Rosa i Marta Solé. Servei de Convivència i Diversitat.
Joel Pintor, Àlex Murillo i Ramon Dordal. Servei de Programació. Secció de Suport a l'Activitat Econòmic-Financera Municipal.

PRÒLEG

Posem a la vostra disposició els resultats de la 10a edició del Cercle de comparació intermunicipal dels serveis de mediació ciutadana, corresponents als indicadors i dades de l'any 2019. En aquesta edició del cercle hem comptat amb la participació de 40 ajuntaments i 3 consells comarcals que formen part del programa de mediació de la Diputació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona té una llarga trajectòria de treball amb els governs locals per impulsar els serveis de mediació ciutadana i acompanyar-ne la implementació. Aquests serveis estan actuant com a receptors i gestors de situacions de conflicte dels veïns i veïnes als municipis, com a divulgadors de la cultura de la pau i el diàleg, així com a agents centrals en la implementació de polítiques de convivència a les nostres ciutats i pobles.

Com hem vist al llarg dels 10 anys de dades del cercle, els serveis de mediació ciutadana s'han consolidat en els territoris com a agents amb una forta vocació de servei a la ciutadania i a les seves organitzacions municipals. I, així mateix, han passat de ser serveis reactius envers els conflictes a tenir un rol principalment pro-actiu, amb una mirada centrada en la creació de vincle i en la construcció de comunitat en els entorns veïnals. El resultat de tot plegat ha estat fer de les nostres ciutats i pobles entorns més relacionals, cohesionats i inclusius.

Aquest bagatge és de gran utilitat per a l'abordatge dels nous reptes socials i de convivència que es presenten als ens locals en el context actual que ens deixa la pandèmia de la COVID.

Per això, des de l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar, d'acord amb un nou marc conceptual i estratègic que aposta per fomentar l'acció comunitària per promoure la igualtat, el benestar, la salut i la convivència inclusiva, seguim apostant pel programa de mediació ciutadana com a instrument d'enfortiment dels vincles comunitaris.

Volem agrair, en darrer lloc, l'esforç i dedicació de tots i totes els i les referents tècnics i tècniques i mediadors i mediadores que fan possible la sistematització de dades, fet que

permet disposar d'aquest recull rigorós d'informació que facilita l'avaluació, la diagnosi i la millora de la prestació i gestió d'aquests serveis públics claus per a la cohesió social als municipis.

Lluïsa Moret Sabidó
Presidenta delegada de l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar

1. INTRODUCCIÓ

Els cercles de comparació intermunicipal

Els cercles de comparació intermunicipal impulsats per la Diputació de Barcelona, són un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i gestió dels serveis públics municipals. Són dinamitzats pel Servei de Programació de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns i realitzen un treball conjunt amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Actualment es realitza la comparació intermunicipal a més d'una vintena d'àmbits, oferint als participants una metodologia d'aplicació pròpia, rigorosa i sòlida basada en eines que fomenten la participació i la transferència de coneixement entre els diferents ens participants.

Per què aquest informe? Quins objectius té?

Enguany es compleixen 10 anys del cercle de comparació intermunicipal dels serveis de mediació ciutadana (d'ara endavant, SMC), i en fa més de 15 que la Diputació va fer una aposta clara i decidida per aquest programa. **L'objectiu del cercle dels serveis de mediació ciutadana és diagnosticar l'estat de salut de la prestació i gestió dels serveis municipals,** utilitzant indicadors que han estat consensuats amb les diferents àrees, amb la idea d'extreure informació completa i actualitzada, millorar els estàndards de qualitat, compartir i intercanviar experiències entre municipis, i fixar un punt d'inici a l'hora de planificar, redefinir objectius o prendre decisions. En definitiva i com ja hem dit, avaluar el funcionament dels serveis per poder impulsar-ne millores.

Des de l'equip del Servei de Convivència i Diversitat de l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar, s'ha considerat que era moment de fer una anàlisi d'aquesta dècada amb la voluntat d'observar les dades amb unes ulleres noves, una mirada externa que permeti:

- ♦ Posar en valor la mediació ciutadana i el programa de mediació de la Diputació de Barcelona en el marc de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.
- ♦ Disposar d'una anàlisi de 10 anys de dades del Cercle dels SMC i la seva aportació a les polítiques de convivència, amb la voluntat d'elevat la visió i poder plantejar un marc analític i estratègic que pugui fer de guia per els propers anys.
- ♦ Superar la lectura tradicional "lineal" i "evolutiva" de les dades per plantejar-se hipòtesis de recerca i trobar respostes

La voluntat de millora constant i continua del Programa s'ha evidenciat al llarg d'aquests 10 anys del cercle de comparació intermunicipal dels SMC, fins i tot des d'anys abans. Per aquests motius, **el present informe ofereix un recorregut que ens ha de permetre identificar reptes i oportunitats que puguin dotar a les polítiques de l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar, però també als municipis i als SMC de línies estratègiques per on continuar impulsant la mediació ciutadana, des d'una perspectiva més holística i integral,** especialment en un context que es caracteritzarà pels impactes causats per la pandèmia (crisi de la COVID- SARS 19).

Metodologia i hipòtesis

Per fer-ho, **a nivell metodològic es parteix d'una aproximació quantitativa i qualitativa a la història i evolució dels diferents serveis a partir dels indicadors i les dades del Cercle.**

- ♦ Per una banda, pel què fa al **mètode quantitatiu**, es parteix de l'evolució històrica de les principals dades i indicadors que conformen el cercle per acabar generant hipòtesis que puguin validar o refutar algunes de les preguntes que els serveis de mediació ciutadana han generat els darrers anys pel què fa a la seva gestió.

- ♦ Per altra banda, en relació al **mètode qualitatiu** que es presenta s'ha realitzat a partir de la base de dades de les memòries disponibles dels SMC¹.

En definitiva, **el present informe beu de la lectura i de l'anàlisi de la documentació; observació de les principals accions realitzades pels SMC i; al mateix temps, de les dades, d'indicadors i d'elaboració de les estadístiques del cercle.** Cal remarcar que el programa de mediació ciutadana compta amb una base de dades molt extensa i realment detallada de molts dels aspectes que influeixen o condicionen la seva oferta, però també disposa d'indicadors relacionats amb la influència o pes que tenen en l'entorn on actuen. Per aquests motius, no es presenten totes les dades, sinó aquelles que permeten acceptar, refutar o matisar hipòtesis concretes. **Així doncs, aquestes són les dues grans preguntes al voltant de les quals gira el present informe:**

- Quina és l'explicació de l'impuls i la possible consolidació dels SMC els darrers anys?
- Com s'han adaptat els SMC en un context caracteritzat pels canvis, la crisi de 2008 i les seves conseqüències?

Aquestes preguntes, no només han d'ajudar a oferir una lectura de què han aportat els SMC a les polítiques de convivència i dret a la ciutat, sinó que també han d'oferir pistes al voltant de quins canvis o direcció caldrà prendre en un context proper on el creixement del malestar, les desigualtats i la vulnerabilitat tindran un protagonisme molt destacat.

2. EVOLUCIÓ I CONSOLIDACIÓ DELS SMC: QUÈ ENS DIUEN 10 ANYS DE DADES?

Fa una dècada que el cercle de comparació intermunicipal dels SMC de la Diputació de Barcelona aporta una anàlisi comparada d'indicadors de gestió dels Serveis de Mediació Ciutadana i impulsa millores en el funcionament d'uns serveis que són una de les peces clau de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

En aquest apartat es presenta l'encaix en el marc de les polítiques i actuacions de convivència, d'acció comunitària per una convivència inclusiva a partir d'un diàleg amb les dades i les memòries anuals presentades pels SMC.

2.1. COM HAN EVOLUCIONAT ELS SMC?

Es presenta de forma sintètica una radiografia interpretada dels principals fets que han tingut incidència en els SMC els últims 10 anys i de la participació d'aquests al cercle de comparació intermunicipal.

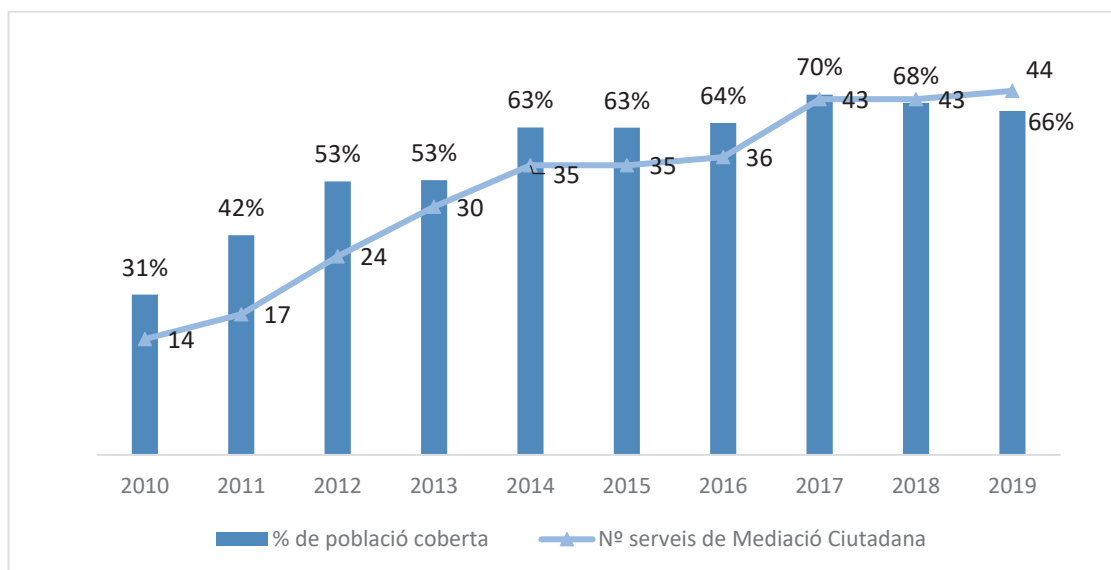
Evolució del nombre i de la cobertura dels SMC

Pel què fa a l'evolució del nombre de SMC i del % de població de la província de Barcelona coberta pels SMC (gràfic 1) destacar que:

- ♦ El programa de Mediació Ciutadana data del 2006 i el 2010 (4 anys més tard) s'inicia el cercle, coincidint amb l'enèrgica expansió dels serveis. **En només 4 anys (del 2010 al 2014) el Cercle passa de 14 a 35 SMC².**
- ♦ S'observa com, **tot i expandir-se en un moment complex, els SMC del Programa han crescut al llarg dels anys, passant de 24 a 46 SMC del 2006 al 2019.**
- ♦ En aquests anys, **la població coberta pels SMC participants al Cercle creix al mateix ritme, tot i que s'identifi a una lleugera disminució a partir de 2017.**

¹ S'han recollit les memòries dels SMC de 8 SMC del 2013 al 2016, i a partir del 2017 s'han agafat les informacions de la base de dades de les memòries que presenten els SMC a la Diputació de Barcelona.

² El programa de mediació ciutadana de la Diputació s'havia creat l'any 2006 amb 24 ens locals. L'any 2010 i l'any 2014, 38 ens locals estaven al programa si bé no tots formaven part del cercle de comparació intermunicipal dels serveis de mediació ciutadana.

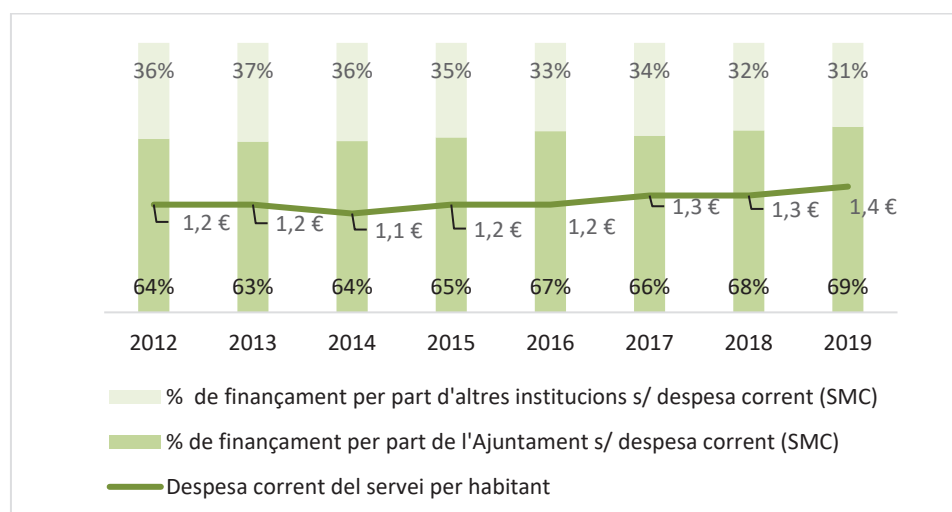


Gràfic 1. Evolució del nombre de SMC participants al Cercle i % de població coberta per aquests serveis (2010-2019)³

Evolució del finançament dels SMC

Des d'una perspectiva històrica, el finançament dels SMC no presenta canvis significatius i s'ha mantingut estable al llarg del temps, fet que apunta a un dels reptes estratègics pels propers anys. Tal com es pot veure en el gràfic 2:

- ♦ El % de finançament per part dels ens locals s/ despesa corrent dels SMC i el % de finançament per part d'altres institucions s'han mantingut estables al llarg dels anys.
- ♦ La despesa corrent per habitant s'ha mantingut molt baixa (es manté constant el % de despesa corrent dels SMC sobre el pressupost municipal).



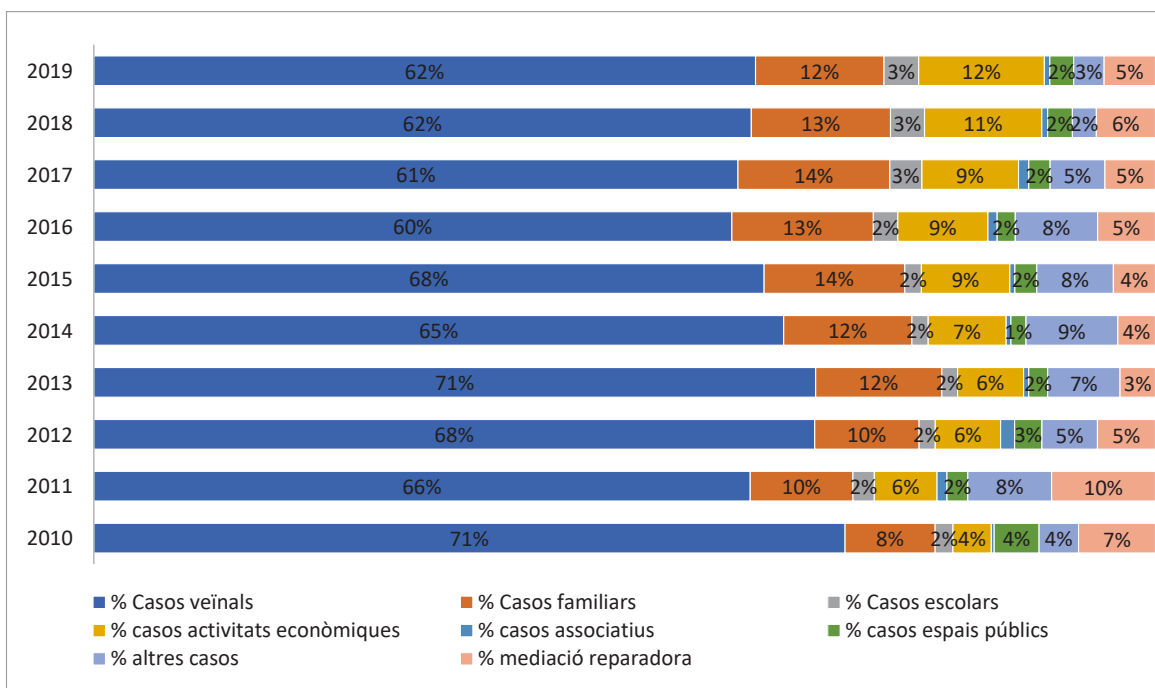
Gràfic 2. Evolució del finançament s/ despesa corrent, % de finançament per part d'altres institucions i despesa corrent del SMC per habitant (2010-2019)

³ No inclou les dades de població de la ciutat de Barcelona.

Tipologia de casos treballats des dels SMC

Tenint en compte el gràfic 3, es pot veure com:

- ♦ Els casos veïnals són la tipologia de conflictes en els que més han treballat els SMC al llarg dels anys.
- ♦ El % de casos d'espai públic ha augmentat al llarg dels anys, passant de 1,63% al 3,27%.
- ♦ Els casos de mediació reparadora són els que han presentat més variacions al llarg dels anys: arribant al 10,47% el 2011, al 3,47% el 2013 i al 4,83% el 2019.
- ♦ El % de casos familiars s'ha incrementat en 4 punts al llarg dels anys.

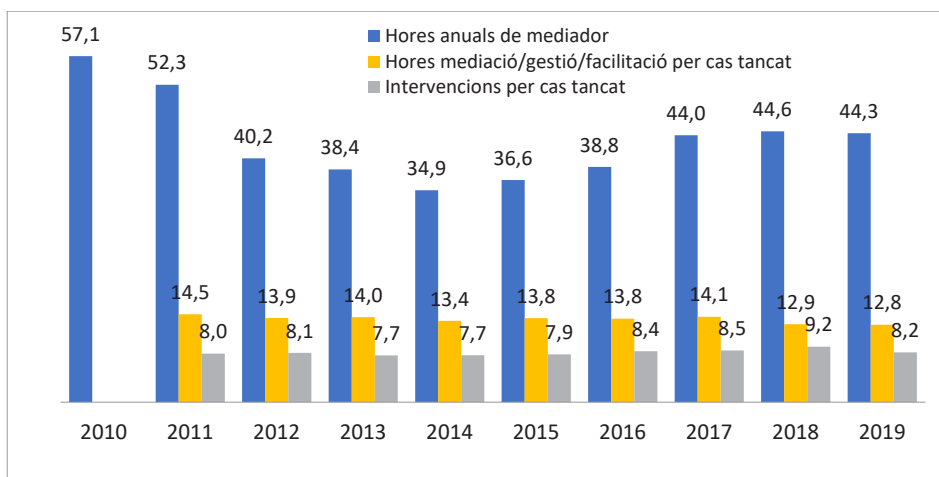


Gràfic 3. Evolució de la tipologia de casos treballats als SMC (2010- 2019)

Evolució de les intervencions realitzades pels SMC

Si es vol veure quina ha estat l'evolució dels últims 10 anys en les intervencions realitzades pels SMC (gràfic 4), es destaca el següent :

- ♦ De mitjana, el nombre d'intervencions per cas tancat es manté estable, tot i els canvis i les transformacions del context dels darrers anys.
- ♦ Les hores de mediació/gestió/facilitació també segueixen la mateixa pauta (8,01 hores el 2011 a 8,22 hores el 2019).
- ♦ En canvi, les hores anuals de mediador/a s'han anat reduint (passant de 57,05 hores el 2010 a 44,34 hores el 2019), en part per l'augment de municipis petits i mitjans amb SMC que acaben obrint menys hores.

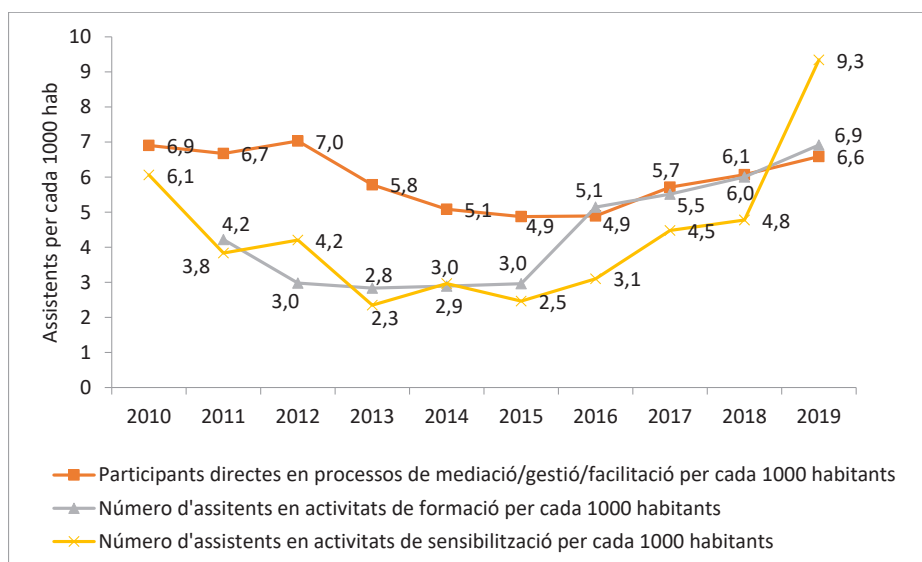


Gràfic 4. Evolució de les intervencions per cas tancat, hores de mediació/gestió/ facilitació per cas tancat i hores anuals de mediador (2010- 2019)

La incidència dels SMC

La incidència dels SMC al llarg dels anys es pot explicar a partir de l'evolució del volum de participants directes en processos de mediació, número d'assistents en activitats de formació i de sensibilització, i als casos treballats per cada 1000 habitants. En aquest sentit, del gràfic 5, es destaca:

- ♦ El nombre de participants directes en processos de mediació, es mostra estable al llarg dels anys, tot i que entre el 2012 i el 2015 es produeix un descens (passa de 7,03 a 4,87).
- ♦ El nombre d'assistents en activitats de sensibilització i de formació s'ha anat incrementant al llarg dels anys, especialment entre 2015 i 2019.



Gràfic 5. Evolució participants directes en processos de mediació, nombre d'assistents en activitats de formació i nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1000 habitants (2010-2019)

2.2. SOBRE LA CONSOLIDACIÓ DELS SMC⁴

Arribats a aquest punt, es planteja la pregunta: S’han consolidat els SMC? I si és així, quina és la seva explicació? Tal com s’ha vist anteriorment, podem dir que s’ha assolit la territorialització – s’ha passat de 24 a 46 SMC del 2006 al 2019, i s’ha creat un servei itinerant de mediació ciutadana- però ara queda el repte d’incrementar-ne el grau de cobertura. Per donar resposta a la pregunta, es presenten les dades del cercle sota l’òptica de si el grau de finançament propi, la vulnerabilitat social i l’antiguitat del Servei incideixen en la seva consolidació.

2.2.A. LA INCIDÈNCIA DEL FINANÇAMENT PROPI EN LA CONSOLIDACIÓ DELS SMC

En aquest apartat, es presenta una lectura en relació a com incideix el finançament en la consolidació dels serveis. **Per quines variables està condicionat el finançament dels SMC, quines en són les seves principals repercussions, s’observen canvis en aquests 10 anys?**

Què ens diuen les dades del Cercle?

Es presenten les dades de 2019 (taula 1), en la qual s’han estructurat 3 grups segons el % de finançament propi: grup 1 (més del 75% de finançament propi), grup 2 (entre el 50- 75%), grup 3 (menys del 50%)⁵.

HIPÒTESI 1 <i>El grau de finançament propi influeix en la prestació del servei?</i>	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	Ens locals amb més d'un 75% de finançament propi <i>Mitjana del grup</i>	Ens locals amb entre 50% i 75% de finançament propi <i>Mitjana del grup</i>	Ens locals amb menys del 50% de finançament propi <i>Mitjana del grup</i>
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	83,36%	63,68%	34,25%
Població	136.032	50.956	54.636
Densitat de població	7.022,22	2.554,59	245,71
Despesa corrent del servei per habitant	2,26 €	1,27 €	0,72 €
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	58,02%	42,98%	49,20%

⁴ Les dades estadístiques que es presenten en aquest estudi fan referència a les del cercle de comparació intermunicipal dels SMC.

⁵ En les files de la taula 1, apareixen aquelles variables que tenen relació o que mostren certa correlació respecte el finançament propi.

HIPÒTESI 1 <i>El grau de finançament propi influeix en la prestació del servei?</i>	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	Ens locals amb més d'un 75% de finançament propi	Ens locals amb entre 50% i 75% de finançament propi	Ens locals amb menys del 50% de finançament propi
	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,44	1,80	2,12
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	59,98	46,42	34,89
% de casos multipartats s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9,26%	21,22%	20,55%
Grau de satisfacció de les persones usuàries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,81	8,15	8,49
Hores d'obertura setmanal pel matí	31,00	19,97	22,37
Hores d'obertura setmanal per la tarda	13,17	8,25	6,63
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	75,41%	60,81%	52,93%
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,36%	14,39%	19,75%
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,33%	1,18%	6,58%
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9,97%	12,23%	8,58%
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,16%	0,54%	1,00%
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,17%	2,26%	2,53%
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,34%	3,93%	4,39%
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	97,81	73,04	56,05
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO) ⁷	87,85	94,64	92,43

Taula 1. Influència del finançament propi en la prestació del servei⁶

⁶ En el grup 3 no només s'inclouen municipis sinó també els consells comarcals.

⁷ L'IVSO és un índex de base 100 (sense unitat) que calcula la vulnerabilitat social. Quan els punts obtinguts són inferiors a 90 es considera que la vulnerabilitat és molt alta. Entre 90 i 100 punts es considera que la vulnerabilitat és alta. De 100 a 110 la vulnerabilitat és baixa i els valors superiors a 110 revelen una vulnerabilitat molt baixa.

Tenint en compte els 3 grups definits en funció del % de finançament propi del SMC i a partir de l'anàlisi de variables com la població, l'antiguitat del servei, la tipologia de casos atesos i la consolidació dels equips, s'observa que:

♦ **El grau de finançament propi té molta relació amb la mida poblacional del municipi i la despesa corrent per habitant:**

- Els municipis amb més població gasten en el SMC 2,26€ i el seu finançament propi se situa en un 83,6%.
- Els municipis de mida mitjana gasten 1,27€ per habitant i el financen amb fons propis en un 63,68% de mitjana.
- Els municipis més petits financen els SMC amb fons propis en un 34,25% de mitjana i gasten tan sols 0,72€ per habitant.

Les dades apunten a les característiques socio-territorials (població i densitat de població) com variables explicatives tant de la despesa corrent per habitant com del grau de finançament propi. És a dir, els municipis del grup 1 que presenten factors de densitat més elevats i major vulnerabilitat social, tenen una major despesa per habitant i un major grau de finançament per part dels ajuntaments en l'impuls i consolidació dels serveis.

♦ **El grau de finançament propi té incidència en la tipologia dels diferents casos treballats. De les dades, es pot extreure que:**

- Els SMC dels ens locals del grup 1 tenen un % més elevat de tractament de casos de tipus veïnal (75,41%), que els del grup 3 que tenen un 52,93%, i que els del grup 2 que atenen 60,81% de casos de tipus veïnals. Al mateix temps, també el treball de casos de tipus familiars (3,36%) és inferior que el % de casos treballats en els SMC del grup 2 (14,39%), i els de SMC d'ens locals del grup 3 (19,75%).
- Un 6,34% dels casos treballats en els SMC del grup 1 són de mediació reparadora, una xifra sensiblement més significativa que la dels ens locals del grup 2 (3,93%), i a les que presenten els municipis petits (4,39%).
- Els SMC del grup 1 tenen un % de casos on hi ha més de dues parts (9,26%), i associatius (0,16%) inferior al % d'ens locals on el finançament propi se situa entre el 50 i el 75% (grup 2) (0,54% de casos de tipus associatiu; 21,22% casos amb més de dues parts implicades) i al d'ens locals on el finançament propi és de menys del 50% (grup 3) –1% de casos de tipus associatiu; 20,55% de casos on hi ha més de dues parts implicades–. En altres paraules, els ens locals del grup 2 i 3 es caracteritzen per abordar casos multipart, i en això es diferencien molt dels municipis amb més finançament propi.
- El ens locals amb més finançament propi (grup 1), treballen menys casos escolars (2,33%), menys casos d'activitats econòmiques (9,97%), i menys casos d'espai públic; mentre que els ens locals del grup 3 treballen més casos escolars (6,58%) i més casos d'espai públic (2,53%).

En definitiva, les dades apunten que en els ens locals on hi ha un major grau de finançament propi predomina el tractament de casos veïnals i treballen en clau reparadora, mentre que en els altres dos el percentatge es redueix, al mateix temps que es treballen – en el grup 2 i 3 – més conflictes de tipus familiar i en la gestió de conflictes entre dues parts. Tanmateix, s'observa en el cas dels ens locals del grup 3 una gestió de més casos d'espai públic i de casos escolars. Això mostra com des dels SMC, estiguin en el grup que estiguin, es caracteritzen per treballar tipologies de casos en clau comunitària i vinculats a necessitats dels municipis.

♦ **El grau de finançament propi té incidència en la mitjana d'antiguitat dels i de les professionals dels SMC.** La mitjana d'antiguitat (97,81 mesos) dels SMC dels ens locals del grup 1, és molt superior a la mitjana d'antiguitat dels municipis del grup 2 (73,04 mesos) i encara més que la dels SMC dels municipis petits (56,05 mesos). En aquest sentit, és probable que aquesta dada es degui també a l'antiguitat dels SMC. Al grup 1 hi podem trobar precisament els primers SMC de la província de Barcelona.

♦ **El grau de finançament propi té incidència en la rapidesa en fer la primera intervenció i el tancament del cas.**

- Grup 1: la primera intervenció es fa en 1,44 dies de mitjana des de la rebuda de la sol·licitud i el temps entre la primera intervenció i el tancament del cas és de 59,98 dies de mitjana.
- Grup 2: la primera intervenció es fa en 1,80 dies de mitjana des de la rebuda de la sol·licitud i el temps entre la primera intervenció i el tancament del cas és de 46,42 dies de mitjana.
- Grup 3: la primera intervenció es fa en 2,12 dies de mitjana des de la rebuda de la sol·licitud i el temps entre la primera intervenció i el tancament del cas és de 34,89 dies de mitjana.

Es pot veure doncs, com els municipis del grup 1 van més ràpid a fer la primera intervenció –presenten major marge de maniobra– i acostumen a treballar en casos on predominen processos més llargs. Probablement el fet que els municipis grans puguin comptar amb equips més consolidats, nombrosos i major obertura de dies a la setmana explica la rapidesa en la resposta; i en canvi, el fet de centrar-se en treballar més en casos de tipus veïnal, com s'ha vist anteriorment, on l'aspecte comunitari té més pes, pot ajudar a entendre perquè el recorregut del procés és més llarg.

- ♦ **El grau de finançament propi té incidència en la valoració dels SMC.** El grau de satisfacció de les persones beneficiàries és més elevat (8,81) on hi ha més finançament per part de l'ajuntament. Dit això, una possible lectura és que el % de finançament propi dels SMC ha estat una de les claus pels nivells de satisfacció elevats, però també, i potser més important, per l'antiguitat dels i de les professionals.

Què ens diuen les memòries dels SMC?

Del buidatge de les memòries dels SMC, se'n treuen les següents lectures complementàries:

- ♦ **La tipologia de casos treballats pels SMC en general, són els de tipus veïnal,** sobretot aquells que tenen a veure amb la relació entre les persones, els sorolls i l'organització.
- ♦ **El treball comunitari es tradueix en el que popularment coneixem com a treball en xarxa.** A més, de les memòries en destaquem el lideratge i la presència de la figura mediadora dins dels municipis. Sovint ha tingut un paper clau per facilitar o desbloquejar situacions, i s'apunta com una oportunitat on aprofundir.
- ♦ **Els ens locals amb una major antiguitat dels seus SMC tenen una metodologia de treball més consolidada i major obertura a la ciutat,** fet que es concreta amb una major col·laboració amb les entitats, organitzacions o àrees i departaments.
- ♦ **Els SMC dels ens locals amb menys % de finançament propi i menor despesa corrent per habitant s'emmirallen en els SMC dels ens locals amb més recursos.**

En definitiva, s'observa com els SMC s'han consolidat, han estat capaços de generar projectes, s'han fet presents a les ciutats, pobles i barris i tenen reconeixement dins les estructures municipals tot i que encara hi ha recorregut per millorar. En línia amb els % de casos per tipologia, de les accions desenvolupades pels serveis i recollides en les memòries, destaquen aquells projectes i intervencions orientats a la ciutat, al barri, o als centres educatius, però també, tot i que en menor mesura, apareixen les accions destinades a comunitats veïnals.

Com a conclusió, les dades i les lectures de les memòries mostren com el finançament per part de l'ajuntament està relacionat amb municipis més grans, amb més antiguitat del servei i això acaba repercutint en tipologies de casos més comunitaris i més consolidació dels/les mediadors/es.

Això porta als següents reptes:

Aprofundir en la dimensió relacional, així com en el paper clau de la mediació per promoure canvis als entorns veïnals, promovent la vessant més preventiva i anticipativa.

Si bé els SMC s'han territorialitzat i han mostrat una forta resiliència durant els anys de crisi econòmica, cal orientar-se cap a noves metodologies d'intervenció. En aquest sentit, tenint en compte les dades, s'obre de forma clara una possibilitat: **potenciar les intervencions en clau comunitària i amb una visió reparadora, a l'espai públic o a les comunitats veïnals.**

2.2.B. LA INCIDÈNCIA DE LA VULNERABILITAT SOCIAL EN LA CONSOLIDACIÓ DELS SMC

En aquest apartat, s'analitza si la mediació ha esdevingut una eina important pels municipis en l'abordatge del malestar i la vulnerabilitat, que s'han agreujat en les diferents crisis viscudes els darrers anys. Per fer-ho, intentarem respondre a la següent pregunta: **els SMC s'han consolidat en aquells municipis on hi ha més vulnerabilitat social?**

Què ens diuen les dades del Cercle?

Es presenten les dades del 2019 (taula 2), en la qual s'han definit 3 grups segons major o menor índex de vulnerabilitat social⁸. Així doncs, al grup 1 trobem els municipis amb menys factors de vulnerabilitat (IVSO superior a 95), en el grup 2 hi ha els municipis amb un IVSO d'entre 90 i 95, i en el grup 3 hi ha els municipis amb un IVSO inferior a 90 (els més vulnerables)⁹.

HIPÒTESI 2 <i>L'índex de vulnerabilitat social incideix en la prestació del servei?</i>	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	Municipis amb un IVSO superior al 95 <i>Mitjana del grup</i>	Municipis amb un IVSO entre 90 i 95 <i>Mitjana del grup</i>	Municipis amb un IVSO inferior al 90 (major vulnerabilitat) <i>Mitjana del grup</i>
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	101,74	91,98	86,24
Població	43.369	54.635	89.637
Densitat de població	211,93	890,00	5.657,90
Despesa corrent del servei per habitant	0,92 €	1,33 €	1,76 €
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,09%	0,14%	0,21%

⁸ Per interpretar les dades de la taula, cal tenir en compte que a major índex de vulnerabilitat social, menys vulnerable és la població, i a la inversa; a menor índex de vulnerabilitat social, major vulnerabilitat. Més informació: <https://www.diba.cat/web/menugovernlocal/ivso>

⁹ En les files de la taula 2, apareixen aquelles variables que tenen relació amb l'IVSO.

HIPÒTESI 2 <i>L'índex de vulnerabilitat social incideix en la prestació del servei?</i>	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	Municipis amb un IVSO superior al 95	Municipis amb un IVSO entre 90 i 95	Municipis amb un IVSO inferior al 90 (major vulnerabilitat)
	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	50,97%	66,72%	75,80%
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	45,12%	48,33%	54,32%
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,37	1,70	1,62
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	36,10	36,12	61,82
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,52%	25,49%	7,22%
Grau de satisfacció de les persones usuàries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	7,95	8,41	9,19
Hores d'obertura setmanal pel matí	20,25	21,13	25,91
Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,18	8,07	9,36
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	54,66%	61,49%	65,89%
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21,37%	15,33%	5,80%
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,25%	5,47%	1,26%
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9,54%	6,77%	17,29%
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,65%	0,61%	0,39%
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,47%	2,26%	1,78%
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,40%	5,38%	3,75%
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	41,75	71,98	94,27

Taula 2. Incidència de la vulnerabilitat social en la prestació del servei

Tenint en compte els 3 grups diferenciats segons l'IVSO i a partir de l'anàlisi de variables com els horaris d'obertura del servei, la tipologia de casos que es treballen, el grau de finançament propi, i el % de despesa corrent sobre el pressupost municipal, s'observa que:

- ♦ **L'IVSO incideix en el % de finançament propi dels SMC.** Els SMC dels municipis amb una situació de major vulnerabilitat social (Grup 3) reben un finançament per part de l'ajuntament més alt (75,80% finançament propi) que la resta. Això es concreta en un 66,72% per als municipis del grup 2, i d'un 50,97% per als del grup 1. Les dades apunten a que aquells municipis amb més riscos de caràcter sociodemogràfic fan un major esforç financer.
- ♦ **L'IVSO incideix en la despesa corrent del servei per habitant i en la despesa corrent sobre el pressupost municipal.** En el cas dels municipis del grup 3 (major vulnerabilitat), tenen també una despesa corrent del servei per habitant més alta (se situa en 1,76€) i un % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal més elevat (0,21%).
- ♦ **L'IVSO incideix en la forma d'atenció dels casos (mitjançant mediació o gestió/facilitació).** Els municipis amb IVSO més baix (major vulnerabilitat) gestionen un major percentatge de casos amb gestió/facilitació (54,32%) que els municipis amb IVSO més alt (menor vulnerabilitat). En aquests casos, la dada se situa en el 48,33% i el 45,12% respectivament.
- ♦ **L'IVSO incideix en la tipologia de casos atesos i, també, en l'atenció a la ciutadania.** Els serveis dels municipis amb una situació de vulnerabilitat social major (grup 3) acostumen a obrir més hores tant al matí (25,91 hores setmanals) com a la tarda (9,36 hores setmanals), i tenen un % més elevat de casos de tipus veïnal (65,89%) i un % més baix de casos de tipus familiar (5,80%). Especialment significatiu és el % de casos de tipus familiar ja que és molt inferior al que presenten els serveis dels municipis amb un menor grau de vulnerabilitat social (del 15,33% en els municipis del grup 2; i del 21,37% en els municipis del grup 3).

De les dades també se'n poden treure lectures complementàries, al voltant dels municipis del grup 3 (major vulnerabilitat):

- ♦ Tal com s'ha vist anteriorment, es tracta de municipis grans, amb una alta densitat de població (5.667,90 hab./ km²), que presenten un major percentatge (esforç) en el finançament propi, que tenen una major despesa corrent per habitant i un major pes sobre el pressupost corrent municipal.
- ♦ En relació a la tipologia de casos, s'identifiquen algunes contradiccions interessants, Per una banda, el % de casos de gestió/ facilitació és més elevat (54,32%), i en canvi el % de casos de mediació reparadora és el més baix (1,75%). Per altra banda, el % de casos d'activitats econòmiques és més alt (17,29%) i el % de casos d'espai públic és més baix (1,78%).
- ♦ El grau de satisfacció de les persones beneficiàries del servei també presenta valors més alts (9,19).
- ♦ La mitjana d'antiguitat de les persones treballadores (94,27 mesos) és molt superior als altres dos grups (71,98 mesos, i 41,75 mesos).

Dit això, quina lectura aporten aquestes dades? D'entrada, els municipis amb una major situació de vulnerabilitat social presenten com a característiques la grandària poblacional i una elevada densitat de població, aquí els equips donen una resposta més ràpida però en canvi triguen més temps en tancar els casos, i presenten tres dades molt significatives: 1) la mitjana d'antiguitat de les persones treballadores és alta, 2) el grau de satisfacció de les persones usuàries se situa en (9,19) 1 punt per sobre de la mitjana dels SMC (8,12) i 3) la tipologia de casos treballats més significativa té a veure amb conflictes veïnals.

Què ens diuen les memòries dels SMC?

Les memòries dels SMC ens mostren com alguns d'aquests municipis on hi ha una situació de vulnerabilitat més alta, dediquen part dels seus recursos temporals i humans a gestionar conflictes veïnals en clau comunitària o, inclús municipals i que, per tant, transcendeixen a la gestió de casos. S'observa doncs, experiències en el diàleg interreligiós, de projectes o intervencions de gestió de la diversitat al municipi, intervencions a l'espai públic o al carrer des d'una vessant més preventiva i de sensibilització. Fins i tot, apareixen projectes a centres educatius, iniciatives puntuals de creació de grups de teatre o d'espais de trobada amb veïns i veïnes del municipi. Per tant, observem cert dinamisme i creativitat dels SMC front les necessitats, fet que explica que a partir de 2009 i després de la crisi immobiliària de 2008, comencessin les intervencions en comunitats veïnals. En aquest sentit, les dades i les memòries ens ofereixen cert optimisme a l'hora d'enfocar el futur.

Com a conclusió, es pot confirmar que on hi ha un índex de vulnerabilitat social més baix (és a dir major vulnerabilitat) és on hi ha més obertura dels serveis per les tardes, on la tipologia de casos que es treballen són més veïnals, és on el finançament propi és superior i on el % de despesa corrent sobre el pressupost municipal és més elevat.

Així doncs, els SMC prenen protagonisme en entorns socialment vulnerables però, al mateix temps, s'identifiquen importants reptes. En aquest sentit, cal una aposta decidida en termes de lideratge i finançament. Per una banda, els SMC estan molt ben valorats, amb forta presència als municipis, han ajudat a afrontar la diversitat i la vulnerabilitat social, i aporten projectes i iniciatives molt ben acollides. Per altra banda, tot i l'increment amb els anys del nombre de serveis, molts d'ells han acabat tenint una baixa despesa corrent per habitant i poc pes en el pressupost municipal.

2.2.C. LA INCIDÈNCIA DE L'ANTIGUITAT EN LA CONSOLIDACIÓ DELS SMC

En aquest apartat, destacar la feina realitzada pels SMC en un context en profunda transformació per tal d'oferir una lectura en clau pràctica de com s'han configurat i com s'han adaptat a les necessitats socials. Tal com es presenta en els apartats anteriors, la mediació es va impulsar en un context caracteritzat per la crisi del 2008 per donar resposta a les necessitats de les persones.

Què ens diuen les dades del Cercle?

Es presenten les dades de 2019 (taula 3), en la qual s'han fet 3 grups de municipis segons l'antiguitat dels SMC. Grup 1 (més de 14 anys d'antiguitat), grup 2 (entre 10 i 14 anys d'antiguitat), i grup 3 (menys de 10 anys d'antiguitat)¹⁰.

¹⁰ En les files de la taula 3, apareixen aquelles variables que tenen relació amb l'antiguitat dels SMC.

HIPÒTESI 3

Influeix l'antiguitat dels SMC en la prestació del servei?

	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	SMC amb 14 anys d'antiguitat	SMC entre 10 i 13 anys d'antiguitat	SMC amb menys de 10 anys d'antiguitat
	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>
Antiguitat del Servei (anys)	14,00	11,40	5,70
Població	89.091	43.889	30.932
Densitat de població	4.056,79	349,06	194,85
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	75,19%	50,04%	44,34%
Despesa corrent del servei per habitant	1,61 €	0,90 €	1,06 €
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,18%	0,09%	0,11%
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	53,31%	41,35%	47,75%
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	20,25	11,00	6,85
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	10,00	4,20	7,85
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	17,85	5,10	12,77
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,70	8,39	8,03
Hores d'obertura setmanal pel matí	25,67	19,10	19,00
Hores d'obertura setmanal per la tarda	9,75	7,60	7,04
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	67,19%	40,54%	65,37%
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8,17%	24,95%	15,43%
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,08%	6,24%	5,35%
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	13,27%	10,36%	6,80%

HIPÒTESI 3 <i>Influeix l'antiguitat dels SMC en la prestació del servei?</i>	GRUP 1	GRUP 2	GRUP 3
	SMC amb 14 anys d'antiguitat	SMC entre 10 i 13 anys d'antiguitat	SMC amb menys de 10 anys d'antiguitat
	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>	<i>Mitjana del grup</i>
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,38%	0,91%	0,73%
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,90%	1,91%	4,25%
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,44%	9,05%	1,58%
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	2,08%	1,51%	2,07%
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	94,80	46,27	44,02
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	90,09	96,24	94,08

Taula 3. Incidència de l'antiguitat en la prestació del servei

Tenint en compte els 3 grups de municipis definits segons l'antiguitat dels SMC i a partir de l'anàlisi de variables com la tipologia de casos treballats, l'obertura de casos per iniciativa pròpia, les hores dedicades a participació comunitària, la participació a projectes compartits al municipi, en taules transversals i les intervencions comunitàries, s'observa que els SMC amb més antiguitat (grup 1):

- ♦ **Són serveis amb un elevat % de finançament per part dels ajuntaments.** El % de finançament propi és del 75,19%, un valor més alt que els altres dos grups (que són del 50,04% i dels 44,34%), i la despesa corrent per habitant, tot i que continua sent un valor molt baix, és més alta (1,61€ per habitant).
- ♦ **Són serveis que treballen més casos veïnals, obren més casos a iniciativa pròpia, i aposten pel treball transversal.**
 - El % de casos veïnals és una mica més elevat (67,19%) si ho comparem amb els SMC amb menys antiguitat – grup 3 – (65,37%), i molt més elevat que els municipis del grup 2 (40,54%).
 - S'observa un comportament similar amb els casos oberts a proposta del servei. Els del grup 1 se situen al voltant del 2,08%, els del grup 3 en el 2,07% (un valor pràcticament calcats), i en l'1,51% els del grup 2.
 - Participen de més projectes compartits (20,25), més taules transversals (10) i més intervencions comunitàries (17,85).
- ♦ **Una altra vegada pren protagonisme la mida dels municipis, la densitat de població i la vulnerabilitat social.** Els participants més antics són municipis grans (89.091,25 habitants), amb una alta densitat de població (4.056,79 habitants/m²), i amb una IVSO (90,09) més baixa (més vulnerabilitat).
- ♦ **Els i les professionals tenen més antiguitat.** La mitjana d'antiguitat dels treballadors/res és molt superior als altres 2 grups de municipis (94,80 dies mentre que pels altres dos és de 46,27 dies i 44,02 dies).

Com a conclusió, els serveis més antics gestionen més casos de facilitació, obren més casos per iniciativa pròpia i dediquen més hores a participació comunitària fet que repercuteix en més presència del servei al municipi. Al mateix temps, participen més de projectes compartits, taules transversals i intervencions comunitàries, son més flexibles i presenten equips de professionals més consolidats.

Aquestes dades **dibuixen uns SMC del grup 1 (amb més antiguitat) pròxims a la ciutadania (atenent casos veïnals, de conflicte a l'espai públic, i amb iniciativa per obrir nous casos), i amb molta col·laboració amb altres àrees dels ens locals (aposten pel treball transversal, i pel treball comunitari).** Les memòries també ens confirmen com els municipis més consolidats, en relació a l'antiguitat del servei i a l'estabilitat dels i les treballadores, poden desplegar una metodologia de treball més enfocada a processos en els quals també es prioritza la part proactiva, no tan sols la reactiva.

Des dels SMC han anat apuntant de forma progressiva la seva intervenció en clau més educativa i proactiva. Si bé és cert que actualment la mediació es concep com una pràctica social reactiva, al llarg dels anys els SMC han fet un esforç per obrir la mirada i fer propostes o pensar en projectes en clau més pro-activa. És a dir el creixement dels SMC ha estat útil per entendre la mediació com a constructora d'idees, com a oportunitat per incidir i entrar en el debat del dret a la ciutat. En altres paraules, es comença a intuir, i serà un dels reptes de futur, com des de la mediació es poden afavorir els canvis en les polítiques públiques, en com entenem les ciutats, en com co-produir amb les comunitats veïnals, com promoure les relacions i intercanvis entre veïns, etc.

2.2.D. CONCLUSIONS DE L'ANÀLISI DE 10 ANYS DE DADES

Es presenta en clau de resum la taula 4, on es poden veure de forma sintètica les principals conclusions presentades en l'informe.

	EVOLUCIÓ GLOBAL	INFLUÈNCIA FINANÇAMENT PROPI EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	INCIDÈNCIA VULNERABILITAT SOCIAL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	INCIDÈNCIA DE L'ANTIGUITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
ENCÀRREC POLÍTIC	<p>Increment de participació dels SMC en projectes compartits municipals</p> <p>Tendència a l'alça del nombre d'assistents a les activitats de formació i sensibilització</p> <p>Del 2010 al 2014 es passa de 14 a 35 SMC al Cercle</p> <p>S'incrementa la població coberta pels SMC</p> <p>Participació en projectes compartits municipals, taules transversals i intervencions comunitàries</p>	<p>+ finançament propi: + treball compartit i treball en xarxa</p> <p>- finançament propi, menor despesa corrent</p>	<p>+ vulnerabilitat social implica + flexibilitat en obertura, + casos veïnals, - casos familiars</p> <p>+ vulnerabilitat social: + treball compartit i treball en xarxa</p> <p>+ vulnerabilitat social: + gestió conflictes en clau comunitària, fins i tot municipal</p> <p>S'observa dinamisme i creativitat dels SMC front les necessitats socials</p>	<p>Els SMC + consolidats dediquen + hores a participació comunitària i tenen + presència en el municipi</p> <p>Els SMC – consolidats van guanyant presència als ens locals, i aposten pel treball en xarxa</p> <p>Els SMC proposen intervencions en clau educativa i proactiva</p>

	EVOLUCIÓ GLOBAL	INFLUÈNCIA FINANÇAMENT PROPI EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	INCIDÈNCIA VULNERABILITAT SOCIAL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	INCIDÈNCIA DE L'ANTIGUITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
USUARI / CLIENT	<p>El 2014 s'incorpora el Servei Itinerant de Mediació Ciutadana</p> <p>Els casos veïnals són els que més es treballen als SMC</p> <p>El % de casos d'espai públic s'incrementa</p> <p>Els casos de mediació reparadora segueixen una tendència fluctuant</p> <p>El % de casos familiars s'han incrementat els últims anys</p>	<p>Quant + finançament propi, + el tractament de casos veïnals i + treball en clau reparadora</p> <p>Quant + finançament propi, + rapidesa en 1a atenció i + temps de procés</p> <p>Les persones usuàries valoren + positivament els SMC amb + finançament propi</p>	<p>Municipis amb + vulnerabilitat social: gestionen + casos de gestió/ facilitació</p> <p>- Vulnerabilitat social: + casos tipus reparador</p> <p>+ vulnerabilitat social: + satisfacció amb el SMC</p>	<p>+ antiguitat: + casos veïnals, + casos oberts a proposta del SMC, + aposta pel treball transversal i compartit</p>
VALORS ORGANITZATIUS	<p>S'han anat reduint lleugerament hores de mediació/gestió/ facilitació per cas tancat</p>	<p>Quant + finançament propi + antiguitat dels i de les professionals</p>	<p>+ vulnerables: + antiguitat dels i de les professionals</p>	<p>+ antiguitat SMC: antiguitat dels i de les professionals molt superior a - antiguitat</p>
ECONOMIA	<p>El % de finançament propi s/ despesa corrent s'ha mantingut estable</p> <p>El % de finançament extern s/despesa corrent s'ha mantingut estable</p>	<p>El grau de finançament propi té molta relació amb la mida poblacional del municipi i la despesa corrent per habitant</p>	<p>Municipis amb + vulnerabilitat social: + finançament propi i + despesa corrent s/ pressupost municipal</p>	<p>+ antiguitat: + finançament propi i + despesa corrent s/pressupost, malgrat la despesa corrent continua sent baixa</p>
ENTORN	<p>Es consoliden els SMC en plena crisi econòmica</p> <p>2020: Llei 9/20, de 31 de juliol, submissió a mediació processos familiars judicialitzats</p>	<p>Els municipis amb una major antiguitat dels seus SMC tenen una metodologia de treball + consolidada i + obertura a la ciutat</p>	<p>Major població als municipis i + densitat de població</p> <p>Municipis més vulnerables Major densitat població</p>	<p>+ antiguitat: + densitat de població, + vulnerabilitat social</p>

Taula 4. Quadre de conclusions. Evolució i consolidació. Què ens diuen 10 anys de dades.

3. DE LA MEDIACIÓ A LA MEDIACIÓ CIUTADANA: A LA RECERCA D'UN NOU MARC D'ANÀLISI

Un cop interpretades les dades, es proposa plantejar un marc d'anàlisi que permeti dotar de contingut i metodologia a la pràctica mediatadora, així com identificar aquells aspectes clau.

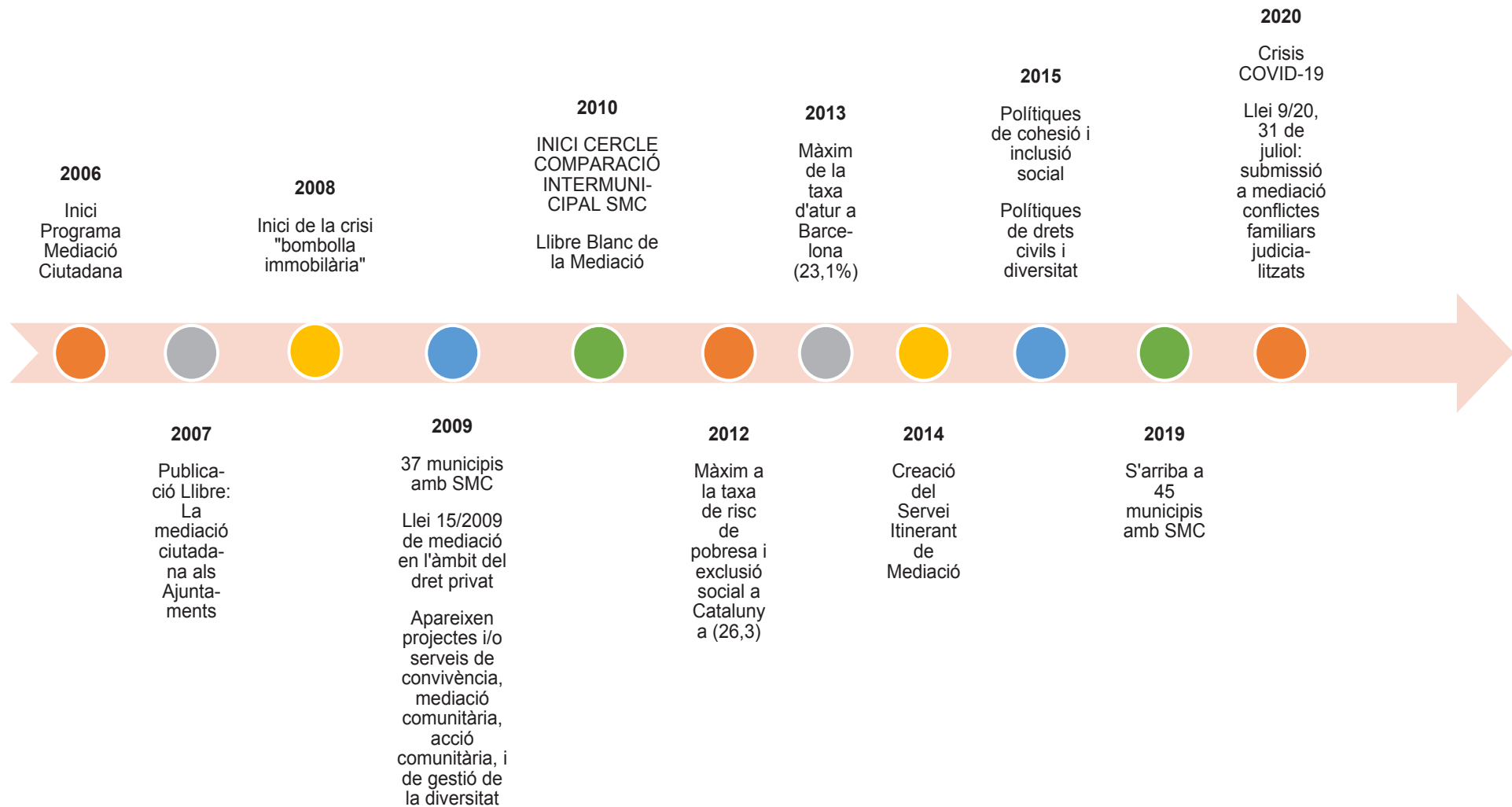
L'impuls dels serveis locals de mediació ciutadana ha estat una de les accions estratègiques de les polítiques locals de convivència basades en el diàleg i la cura en les relacions socials, sense abandonar la reivindicació al voltant del dret a la ciutat¹¹. Al llarg dels anys, les polítiques de convivència han estat clau per a la transformació de les ciutats, pobles i entorns urbans, fet que ha posat damunt la taula una nova oportunitat: promoure intervencions amb i per la ciutadania que combinin lògiques de treball proactives, reactives, pacificadores, reguladores en alguns casos, però sobretot amb una clara vocació socioeducativa i cívica. Precisament, la creixent implementació de les polítiques de convivència s'ha traduït en l'impuls dels serveis de mediació ciutadana, i polítiques, serveis i/o projectes orientats a la gestió alternativa de conflictes. La cultura de pau i la gestió del conflicte han acabat servint per entendre des d'una altra perspectiva les relacions humanes i la configuració de les ciutats, pobles i entorns urbans.

Principals fites que han impactat als SMC

Pel què fa a les principals fites que han impactat als SMC els últims 14 anys (gràfic 6), destacar que:

- ♦ **L'any 2009 es regula la mediació en l'àmbit del dret privat.** Prèviament, l'any 2007 es presenta el llibre "La mediació ciutadana als Ajuntaments" i el 2010 el Llibre Blanc de la Mediació, on prenen protagonisme els municipis.
- ♦ **Els SMC es caracteritzen per impulsar-se i consolidar-se en plena crisi econòmica i en una època caracteritzada per la vulnerabilitat i la fragmentació.** La seva expansió coincideix no tan sols amb la crisi de 2008, sinó en moments on la taxa de risc de pobresa i exclusió social així com la taxa d'atur assolien els seus punts màxims.
- ♦ **El 2014 la Diputació de Barcelona posa en marxa el Servei Itinerant de Mediació Ciutadana,** que dona cobertura als municipis que no compten amb un SMC propi.

¹¹ El dret a la ciutat com a idea apareix per primer cop expressat per Henri Lefebvre en el seu llibre "Le droit a la ville" de 1968. Lefebvre resumeix aquest concepte com "la demanda d'un accés transformat i renovat a la vida urbana". El llibre de Lefebvre pretenia ser una resposta a l'impacte negatiu patit per les ciutats en les economies capitalistes, que implica la conversió de la ciutat en mercaderia al servei dels interessos de l'acumulació de capital. Aquesta proposta és una reivindicació del retorn de la ciutat a les persones. En contra de la privatització dels espais urbans i la mercantilització, Lefebvre proposa "rescatar l'home com a element principal, protagonista de la ciutat que ell mateix ha construït", i fer que la ciutat esdevingui "l'escenari de trobada per a la construcció de la vida col·lectiva".



Gràfic 6. Principals fites que han impactat els SMC els últims 14 anys

La finalitat dels SMC

Amb el pas dels anys s'han impulsat els SMC, fet que ha repercutit en un canvi conceptual en les polítiques locals de convivència, i de discurs. En aquest sentit, i **pel què fa a la missió i els objectius dels SMC de la Diputació de Barcelona**, ressaltar la idea de: servei públic local gratuït, que vol afavorir i millorar la convivència, que aposta per fórmules de gestió alternativa de conflictes però amb una mirada posada a l'aspecte comunitari, que vetlla per la cohesió social, es centra en les persones i les relacions, amb una clara vessant educativa i proactiva.

Cal tenir en compte que es pretén donar veu i protagonisme a la ciutadania, per això també el canvi de mediació comunitària a ciutadana, des d'una perspectiva estratègica i que amplia el radi d'acció de la mediació, per situar-la de ple en les entranyes de les polítiques de convivència i dret a la ciutat, i obrir la seva perspectiva o horitzó.

Missió Serveis de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona¹²

“Servei públic local gratuït que treballa per afavorir la convivència, oferint vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes que sorgeixen en el municipi, a través de la cultura del diàleg i la coresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, fomentant la sensibilització i la formació”.

En aquest marc, per tant, volem construir unes mínimes eines conceptuals que ens permetin adreçar-nos a aquesta nova realitat que volem conèixer i sobre la qual volem intervenir.

Quina ha estat l'evolució de les polítiques locals de convivència i de la mediació ciutadana? Quina és l'orientació i finalitat de la mediació ciutadana? Com es pot anticipar, el primer interrogant pretén oferir una panoràmica de l'evolució de les polítiques locals de convivència i com han anat canviant al llarg dels anys, mentre que el segon pretén dotar d'estructura teòrica a la mediació ciutadana, amb la idea de poder plantejar unes bases que permetin proveir de discurs i estructura metodològica.

3.1. EVOLUCIÓ DE LES POLÍTIQUES LOCALS DE CONVIVÈNCIA I DE LA MEDIACIÓ CIUTADANA.

En aquest primer apartat, es presenten de forma breu les 3 fases per les quals han passat els SMC des dels anys 90 fins l'actualitat, per intentar oferir una lectura en clau d'evolució del que han estat les polítiques locals de convivència en general i de la mediació ciutadana en concret.

3.1.A. ELS ORÍGENS DELS SMC (DE FINALS DELS 90 AL 2008)

A finals dels anys 90 i començaments dels 2000 van prendre protagonisme les polítiques locals de convivència fruit d'importants canvis demogràfics i socioeconòmics. A Catalunya s'incrementa en un 10% la població, la major part extracomunitària i sobretot a l'àrea metropolitana de Barcelona, també, es produeixen canvis socials importants i transformacions profundes a un ritme accelerat.

Havien passat els temps on s'havia prioritzat les polítiques orientades a la implementació de serveis bàsics per passar el protagonisme a aquelles polítiques més vinculades a la quotidianitat de les persones i al seu dia a dia. La idea de fons era la d'atendre les noves i emergents necessitats individuals i col·lectives, que obligaven als ajuntaments i a les administracions locals a adaptar-se i a definir com volien abordar la gestió dels conflictes col·lectius que anaven apareixent.

¹² El Servei de Convivència i Diversitat treballa conjuntament amb els ens locals per posar a l'abast de la ciutadania la mediació en conflictes de convivència a partir del programa de mediació ciutadana, en el qual s'inclou la missió i objectius. Per a més informació, consultar: <https://www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciutadana>

En aquest sentit, davant d'una societat cada vegada més diversa i complexa, per primera vegada, va aparèixer la necessitat de vetllar per la construcció d'uns valors i atendre la pluralitat d'interessos. Així doncs, en aquells anys van començar a aparèixer experiències que tenien per finalitat promoure la convivència, però amb una intenció clara: abordar la complexitat creixent i els conflictes que es donaven a les ciutats, pobles i entorns urbans. Per tant, en aquell context comencen a ressonar amb força paraules com convivència, diàleg i cultura de pau, entre altres. Són moments en els que apareixen els primers plans de barri i els primers serveis de mediació.

La mediació es començava a veure com un nou marc d'intervenció dintre de les polítiques locals de convivència. A l'any 2000 s'intuïa que el creixement de la mediació anava molt vinculat a la gestió alternativa de conflictes i a com, des de les administracions locals, es percebia la governabilitat d'una societat cada vegada més complexa i d'increment de les necessitats socials a les que s'havia de donar resposta. Tal com es recull en un informe de la Fundació J. Bofill¹³ i en el llibre blanc de la mediació¹⁴, és entre el 2000 i el 2004 quan la mediació comença a implementar-se amb èxit en el territori català, especialment a la província de Barcelona fruit de l'aposta d'algun municipi, especialment metropolità, així com també, especialment, de la Diputació de Barcelona. També, es passa a parlar de mediació ciutadana amb la voluntat de reforçar la component d'una civitas local, basada en el veïnatge, entenent les relacions socials i els intercanvis veïnals com un dels motors de canvi dels nostres municipis, superant així aproximacions basades en col·lectius o metodològiques.

3.1.B. EXPANSIÓ DELS SMC EN ÈPOCA DE CRISI (DEL 2008 AL 2014)

El 2008 esclata la crisi immobiliària i financera, fet que provoca una crisi econòmica de grans magnituds i una necessitat de transformació profunda. Però si hi ha quelcom que defineixi aquesta època és l'increment de la vulnerabilitat social i la complexitat de la convivència a les ciutats, pobles i entorns urbans.

En aquest sentit, les polítiques de convivència se centren sobretot en la promoció del civisme, proliferant amb un creixement exponencial la figura dels agents cívics i l'aparició de les policies de proximitat, però al mateix temps amb una expansió dels serveis de mediació ciutadana. La necessitat d'abordatge dels conflictes i de la convivència, doncs, esdevé indispensable i, en aquest marc, els serveis de mediació ciutadana prenen cert protagonisme, formant part de les polítiques locals i contribuint a la governabilitat de les nostres ciutats i pobles.

Al mateix temps, la necessitat de donar resposta a la creixent vulnerabilitat i a la cronificació de les problemàtiques socials, fa que comencin a aparèixer iniciatives vinculades al territori amb la intenció de donar rellevància a la dimensió relacional com a objecte d'intervenció. En alguns casos, aquestes es promouen des dels serveis de mediació ciutadana, i en d'altres per altres serveis, iniciatives veïnals, moviments socials, etc.

3.1.C. DE L'EXPANSIÓ A L'ESTABILITAT DELS SMC (DEL 2014 A L'ACTUALITAT)

Entre 2014 i 2016 es produeix una certa recuperació de la crisi, tot i que deixant com a pòsit unes societats on les desigualtats creixen, on la vulnerabilitat es generalitza, es cronifica la pobresa i, per tant, on es destaca la fragilitat i complexitat d'una part de la població. Fets que s'agreuaran amb la crisi de la COVID- SARS19. Tot plegat porta a la necessitat de seguir treballant per la cohesió social i d'estar present al territori, al carrer. Entorn als anys 2014-2016 apareixent amb molta força conceptes com cohesió social, acció comunitària i participació social, fet que permet complementar i oferir una nova perspectiva a la mediació, que per primera vegada, la posant-la en relació amb el context d'intervenció, amb una vocació marcadament urbana. En aquest sentit, tot i que aquests conceptes ja estaven molt presents anteriorment, en aquesta fase es dota a les polítiques locals de convivència d'una altra mirada més enfocada al treball als barris i a l'entorn més immediat on viuen les persones per tal de fomentar la seva autoorganització, però també la de construir ciutats i entorns més inclusius des de la dimensió relacional.

¹³ Pastor, X; Amorós, M.; Camps, F. (2000). *Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per la governabilitat*. Fundació J. Bofill.

¹⁴ Departament de Justícia (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Generalitat de Catalunya.

Així doncs, entre els anys 2014 i 2016 comencen a aparèixer projectes, serveis i iniciatives més vinculades al territori, que intenten donar rellevància a la dimensió relacional i en com aquesta pot esdevenir cabdal en la gestió de la diversitat, la convivència i, també ara, la vulnerabilitat. Durant aquests anys, doncs, ja no només comencen a sorgir nous o redefinits serveis de mediació ciutadana, com havia estat costum des dels inicis dels 2000, sinó que proliferen tota mena d'iniciatives solidàries creant comunitat en els entorns veïnals més propers i generant espais on les persones prenen protagonisme, se'ls dona veu i se les empodera des de la coresponsabilitat envers allò comú.

3.2. EVOLUCIÓ DEL CONCEPTE DE MEDIACIÓ CIUTADANA: D'EINA A FINALITAT.

L'evolució de les polítiques locals de convivència i de la mediació ciutadana ha posat de relleu la necessitat de superar l'orientació com a eina de la mediació, per donar valor a la finalitat o allò que ha explicat la seva expansió al llarg dels anys. En aquest sentit, cal tenir present que en un context com l'actual –de crisi del COVID-SARS 19– en el qual les fragilitats del sistema s'accentuen, on comencem a intuir un increment del malestar, la polarització i la vulnerabilitat sense precedents, es configura una societat encara més necessitada de la mediació ciutadana capaç de teixir comunitat en entorns diversos, fràgils i complexos.

En l'apartat anterior, podíem veure doncs, quina ha estat l'evolució i els canvis que han anat succeint al llarg dels anys, fet que permet centrar ara el contingut o aquells aspectes fonamentals que expliquen la finalitat actual de la mediació ciutadana, i on caldrà prestar atenció els propers anys per tal de dotar-los de contingut i aprofundir en la metodologia.

3.2.A. LA MEDIACIÓ CIUTADANA I LA VULNERABILITAT: TEIXINT COMUNITAT EN ENTORNS DIVERSOS, FRÀGILS I COMPLEXOS.

Tal com hem vist en el present informe, i del que podem deduir de l'apartat anterior, la mediació ciutadana ha esdevingut una oportunitat per abordar la vulnerabilitat creixent de la nostra societat, i han proliferat les experiències orientades a teixir comunitat en entorns diversos, fràgils i complexos. En aquest sentit, la mediació ha esdevingut una oportunitat per:

- ♦ **Incidir en enfortir les relacions, abordar els malestars, empoderar les persones, fomentar l'organització veïnal i establir xarxes de solidaritat.** En aquest sentit, cal ampliar l'òptica per intervenir més enllà dels dos estadis: persona i conflicte, incorporant també l'entorn proper, aprofundint i ampliant la mirada en com es construeixen els vincles comunitaris, amb la intenció d'enfortir les relacions, teixir comunitat i establir xarxes de solidaritat.
- ♦ **Escoltar les necessitats de les persones i acompanyar-les en els seus malestars** per tal de tenir en compte les trajectòries vitals i treballar el reconeixement amb la finalitat de donar-los veu i protagonisme més enllà del conflicte i en com abordar la convivència des d'una perspectiva polièdrica, on tot comença en la relació amb l'altre però s'acaba estenent cap a la comunitat.
- ♦ **Donar protagonisme a les persones en la construcció i el repensar els entorns més propers (espai públic, comunitats veïnals, entre altres) des d'una perspectiva relacional,** per tal d'anar més enllà de les estructures o sistemes preestablerts, i amb la intenció de promoure que les persones i el veïnat es facin seus els espais.

Així doncs, més enllà de parlar de com es configuren les relacions entre les persones, se situa el debat al voltant de la vulnerabilitat i l'aïllament. En aquest sentit, es destaca la importància de l'aspecte relacional en la construcció i la configuració de les ciutats, barris i comunitats, al mateix temps que la importància d'educar en aquells valors i principis que s'orienten a una idea de veïnatge que suma i que promou la cooperació per damunt de la confrontació. En altres paraules, ajudar a construir o redefinir els entorns més propers (comunitats veïnals, espai públic, escoles, parcs, etc.) des d'una perspectiva relacional pot contribuir a generar societats més cohesionades, riques

i diverses, com a resposta a l'aïllament i la vulnerabilitat, abandonant la perspectiva de la confrontació, donant protagonisme a les persones, centrant la mirada en l'escolta i l'acompanyament.

En la literatura acadèmica, Richard Sennett¹⁵, Jane Jacobs¹⁶ o Henri Lefebvre¹⁷, destaquen la importància d'escoltar les necessitats i estar propers a les persones, per tal de configurar espais on predomini la vida i, per extensió, les relacions, per damunt dels edificis, les estructures, el disseny o l'estètica. En altres paraules, un enfocament en les relacions pot permetre generar espais on les persones hi facin vida i on probablement la bellesa no radiqui en les edificacions o en les estructures (procediment o dimensió estructural) sinó en les relacions que s'hi puguin generar (dimensió relacional), amb la idea de que es pugui abordar fenòmens com el de l'aïllament, el creixent malestar i la vulnerabilitat. Probablement això apropa a la idea polièdrica de veïnatge, que posa l'accent en la centralitat de la vida al carrer¹⁸, l'apropiació dels espais públics, on prevalen les intervencions orientades a enfortir les relacions, abordar els malestars, reconèixer la diversitat amb la finalitat de: donar resposta a la vulnerabilitat, empoderar a les persones, fomentar l'organització veïnal i establir xarxes de solidaritat.

3.2.B. LA MEDIACIÓ CIUTADANA I LA PREVENCIÓ: DE LA REACCIÓ A LA INCIDÈNCIA EN LA CONSTRUCCIÓ D'ENTORNS I COMUNITAT.

Arribats a aquest punt, cal entendre la gestió alternativa de conflictes i la mediació com una eina o mecanisme que no només es mostra d'utilitat en la perspectiva més reactiva, enfocada a com es repara, s'enforteix i es treballa el vincle o les relacions entre parts, sinó que cada vegada més esdevé necessari posar l'accent en la perspectiva pro-activa en el repte de construir comunitat. En aquest sentit, en la mediació es treballa des de la necessitat de:

- ♦ **Construir i configurar ciutats, barris i entorns on viuen i fan vida les persones**, més humanes, cohesionades, inclusives on predomini el dret a la ciutat.
- ♦ **Generar i provocar l'oportunitat d'intervenir en la definició o re-definició de projectes o iniciatives municipals**, que permetin promoure la mirada mediatra o la gestió positiva del conflicte, com a forma d'abordar la polarització i tenir en compte la diversitat. En aquest sentit, cal entre d'altres:
 - Promoure processos d'escolta per a la definició dels espais públics i comunitaris en base a les necessitats expressades per la ciutadania que els utilitza des de la proximitat en contraposició al disseny des del despatx.
 - Formar part d'equips de treball multidisciplinars.
 - Participar de taules de convivència des d'on poder abordar de manera integral els conflictes i donar resposta a les problemàtiques socials.
- ♦ **Educar en valors i principis orientats a la idea de veïnatge, i al mateix temps en la gestió dialogada i empàtica de les divergències**, amb la intenció d'ajuntar, aplegar, i promoure la cooperació per damunt de la confrontació, impulsant processos des d'una vessant educativa.

Recuperant el títol d'un dels llibres referents de la geografia urbana "Muerte y vida de las grandes ciudades" de Jane Jacobs, la convivència i les relacions caracteritzen la qualitat de vida de les persones. Fins i tot, exagerant, determinen si un entorn (ciutat, poble, barri, plaça, etc.) es caracteritza per la vida o la seva absència. En altres paraules, l'enfocament cap a la gestió del conflicte no només s'ha de centrar en la vessant reactiva, sinó de manera pro-activa. Cal estudiar fórmules i preguntar-se com actuar dins de les comunitats veïnals i dels barris per enfortir les relacions, les cures i els intercanvis entre persones en entorns diversos i lliures de discriminacions.

¹⁵ Sennett, R. (2019) *Construir y habitar: ética para la ciudad*. Anagrama-

¹⁶ Jacobs, J. (1973). *Muerte y vida de las grandes ciudades*. Madrid: península

¹⁷ Lefebvre, H. (1969). *El derecho a la ciudad* (Vol. 169). Barcelona: Península

¹⁸ Javier Pérez Andújar en el seu llibre "Paseos con mi madre" és un homenatge als blocs d'habitatges que es troben a la perifèria de la ciutat de Barcelona, als quals se'ls dona l'esquena, i a la vida que configura l'entorn urbà de la ciutat. En aquest sentit és un clar exemple d'aquella visió de veïnatge en la qual es dona valor a les relacions, al saludar-se, a fer vida al carrer, a l'entorn i a les persones que habiten els barris

En aquest sentit, es visualitza la mediació com a canal de la metodologia que no tan sols permeti ajudar en la reparació, reconstrucció o redefinició de les relacions, sinó també en el de promoure ciutats i pobles més humans. En aquest sentit, la mediació pot ser un mecanisme que ajudi a l'organització de les comunitats per tal que aquestes tinguin més capacitat de resposta per solucionar problemes i disminuir la vulnerabilitat. **Al mateix temps, la mediació amb el temps ha sabut sobreposar-se al concepte, i ha acabat eixamplant el seu horitzó.** Els grans debats al voltant de la mediació en la literatura acadèmica s'han centrat en una manera de fer, en el conflicte i en com acompanyar a les parts. En l'actualitat, però s'ha constatat la importància de la mirada, del context i de com les estructures i la configuració de l'entorn incideixen en les relacions o la convivència del dia a dia.

4. CONCLUSIONS: REPTES I OPORTUNITATS

Per tancar el present informe, voldríem començar posant en valor el cercle de comparació intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana, una aposta que fa 10 anys del Cercle, i que aporta robustesa, capacitat comparativa, analítica i de coneixement per a l'impuls de la millora continua dels serveis.

Més enllà dels reptes i les oportunitats, el coneixement i la professionalitat han caracteritzat els SMC, uns serveis creats en moments de dificultat, però que han acabat sent imprescindibles en el territori, especialment en els entorns més vulnerables. En aquest sentit, es fa referència de forma sintètica a alguns dels reptes que prenen força llegint les dades i les memòries d'aquesta dècada de dades, i que sorgeixen de corroborar les hipòtesis plantejades.

Aspectes a aprofundir des de la mediació ciutadana

Si tenim en compte les dades, i els resultats del present informe, d'entrada es pot apuntar que des dels serveis de mediació ciutadana cal treballar per tal de/d':

- ♦ **Incidir en com des de la mediació ciutadana es pot ajudar a enfortir, reparar o crear vincle entre les persones i en l'acompanyament a l'organització** però també en els processos d'empoderament de les comunitats. Orientar-se, doncs, a les cures, a acompanyar les persones en el seu malestar, a impulsar i promoure l'organització des d'una perspectiva autònoma.
- ♦ **Elaborar propostes més sofisticades que donin resposta a la vulnerabilitat, el malestar i la polarització** reforçant no només les capacitats individuals (treballar per l'aïllament, abordar el malestar) sinó també els vincles comunitaris (respectar l'entorn, cuidar-lo, crear comunitat, abordar la discriminació, posar el focus en el respecte a l'altre, etc.)
- ♦ **Dotar de contingut i metodologia a l'enfocament relacional i al treball del vincle, però també en expandir la mirada reparadora**, impulsant processos de reflexió que ens permetin cercar vies de restabliment dels vincles que han sofert disfuncions o trencaments relacionals.

Conclusions qualitatives de les dades

De les dades també se'n destaquen una sèrie de lectures, punts forts i punts febles.

- ♦ La mediació com a política local de convivència
 - **La mediació ciutadana, una experiència consolidada i que ha demostrat la seva utilitat pel que fa a l'abordatge de conflictes de convivència** en entorns on la diversitat, la polarització i la vulnerabilitat l'han fet essencial com a procediment reactiu.
 - **Hi ha hagut un canvi significatiu a nivell de discurs i a nivell conceptual.** Al llarg dels anys s'ha pogut comprovar com aquest ha estat un dels punts forts dels SMC, i es visualitza de forma molt clara amb l'evolució dels projectes i de les dades.

- ♦ Punts forts dels SMC
 - **Gran flexibilitat, capacitat d'adaptació i dinamisme**, facilitat vers el treball transversal, amb altres serveis municipals i obertura a la ciutadania.
 - **Estan consolidats dins les organitzacions municipals i comarcals** i estan formats per professionals amb una àmplia formació i experiència en la gestió alternativa de conflictes de convivència.
 - **Bona part dels SMC s'han obert a projectes de caire comunitari**, tot i que des d'una vessant reactiva que s'ha anat matisant sobretot els darrers anys.
- ♦ Punts febles dels SMC
 - **Els SMC estan consolidats tot i que amb una marcada dependència de finançament extern** (Diputació de Barcelona), baixa despesa per habitant i baixa despesa sobre el pressupost corrent.
 - **Es percep una intervenció orientada a la reacció i orientada, en forma de projectes, des de la vessant més preventiva**. Això fa que la tipologia de casos on es treballa sigui molt estable en el temps, i on encara hi ha molt camp per córrer en l'àmbit comunitari.

Reptes de futur dels SMC

Si es té en compte els aspectes a treballar des de la mediació ciutadana exposats i les principals conclusions presentades, es poden intuir reptes de futur per als SMC que formulats en clau d'oportunitat poden servir per tal de repensar-se i;

- ♦ **Refl xionar al voltant de com orientar-se cap a un treball més relacional, en com cercar vies de restabliment dels vincles** que han patit disfuncions/ trencaments relacionals, com abordar el malestar o les situacions de trencament.
- ♦ **Esdevenir serveis amb major incidència comunitària des d'una perspectiva transformadora, centrats en aportar valor a les polítiques de convivència**, focalitzant els esforços en aquells projectes o intervencions en clau comunitària, i rebaixant el pes en aquells casos de gestió/ facilitació i familiars.
- ♦ **Assumir un rol més destacat com agents centrals en les polítiques públiques de convivència actuant en 3 vessants:**
 - **Reactiva. Donant resposta a conflictes repensant i aprofundint en l'aspecte relacional**, cercant vies per al restabliment dels vincles d'aquells que els han trencat o presenten dificultats i fer-ho, no només des de la òptica de les parts presents sinó també, tenint en compte el que els envolta, impulsant accions reparadores, d'empoderament o d'autoorganització. Per això, caldrà fer bons diagnòstics de la realitat que ens envolta i preguntar-nos com responem a les situacions de conflicte i a les necessitats de les persones que es troben en situació de disfunció relacional.
 - **Preventiva. Generar espais on les persones prenen protagonisme i promoure les capacitats i qualitats dels SMC (tenir cura de la flexibilitat, la creativitat i la capacitat de treballar en xarxa) per tal de donar valor a la diversitat, i crear comunitat**. Cal treballar donar veu i empoderar a les persones des de la corresponsabilitat envers allò comú. Orientar-se a les cures, a acompanyar les persones en el seu malestar, a impulsar i promoure l'organització des d'una perspectiva autònoma, i en introduir la mirada de la gestió alternativa de conflictes. En aquest sentit, cal promoure propostes de treball comunitari, grupal i iniciatives compartides amb altres professionals que permetin treballar des de múltiples perspectives.
 - **Anticipativa. Vetllar, cuidar i treballar la complicitat, impuls i el recolzament polític, tècnic i institucional**. El treball anticipatiu ha de permetre avançar-nos i promoure societats més cohesionades i on predomini el dret a la ciutat incidint en la definició de les polítiques/estratègies de convivència, amb l'objectiu d'incidir en les dinàmiques generadores de conflicte, en les dinàmiques d'exclusió o en les dinàmiques que dificulten la convivència. En altres paraules, promoure espais de reflexió amb la ciutadania, espais de treball amb diferents serveis municipals, o dissenyar projectes ambiciosos que promoguin canvis estructurals.

- ♦ **Guanyar presència al carrer, als barris i als entorns més propers de les persones**, des d'una perspectiva comunitària, i teixint complicitats amb els agents del territori, però també amb els serveis municipals.

Consideracions finals

Per acabar, cal incidir en la necessitat de co-crear un nou marc conceptual i metodològic. Per fer-ho, caldrà generar espais per construir coneixement, promoure el pensament i la reflexió conjunta, i finalment fer una aposta per co-construir projectes compartits.

En definitiva, es destaca la necessitat d'**impulsar la mirada que aporta la mediació a les polítiques locals de convivència. Acompanyar malestars, construir ciutat.** Un dels aspectes interessants que ens aporten les dades, és el poder veure o palpar el discurs que envolta les intervencions. En aquest sentit, podem veure com al llarg dels anys les intervencions inclouen paraules com diversitat, treball comunitari, drets civils, mediació, cohesió, inclusió o dret a la ciutat. En les memòries, i també en els indicadors, s'observa com han canviat els conceptes i com s'ha anat assentant una nova terminologia. Per tant, s'entreveu una mirada que canvia les lògiques tradicionals de les polítiques locals. Al mateix temps, s'observa com els SMC es consoliden amb més força en aquelles poblacions on hi ha situacions de major vulnerabilitat social. És a dir, on hi ha més diversitat, més vulnerabilitat, més densitat de població, més relacions.

Encara queda molt camí per recórrer, per acabar d'orientar la intervenció en abordar els malestars, en com des dels serveis es pot contribuir a repensar les ciutats, i en promoure la incidència comunitària i el treball per la inclusió i la promoció de la convivència des d'una perspectiva transformadora. Estar presents al carrer, als barris, a les comunitats veïnals, i on passi la vida, ens ha de permetre reforçar els bastiments que han cuidat i construït al llarg dels anys. Per posar vàries preguntes que portin més enllà de les idees: Com seria un barri si es tingués en compte una mirada enfocada en les relacions? Com seria una escola? Com seria una comunitat veïnal? Per respondre aquestes preguntes, però, cal ampliar la visió i apel·lant a un dels llibres clàssics, anar més enllà de la mediació¹⁹.

5. BIBLIOGRAFIA

Andújar, J. P. (2011). Paseos con mi madre. Tusquets.

Departament de Justícia (2010). Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya. Generalitat de Catalunya.

Jacobs, J.(1973). Muerte y vida de las grandes ciudades. Madrid: Península.

Lefebvre, H. (1969). El derecho a la ciudad. Barcelona: Península.

Mayer, B. S. (2008). Más allá de la neutralidad. Editorial Gedisa.

Pastor, X; Amorós, M.; Camps, F. (2000). Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per la governabilitat. Fundació Bofill.

Sennett, R. (2019) Construir y habitar: ética para la ciudad. Barcelona: Anagrama.

¹⁹ Mayer, B. S. (2008). Más allá de la neutralidad. Editorial Gedisa.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Cohesió Social,
Ciutadania i Benestar

Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania

Servei de Convivència i Diversitat

Recinte Mundet. Edifici Migjorn, 3a

Passeig de la Vall d'Hebron, 171.

08035 Barcelona

Tel. 934 022 713

s.conviven.participa@diba.cat

www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciudadana



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,
Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci