



SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL *SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA* Y EL PROCESO DE MEDIACIÓN

1. ¿Qué es la mediación?

Es un servicio gratuito que el Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía para que hablen y gestionen sus conflictos de forma dialogada y pacífica siempre acompañadas por la persona mediadora.

2. ¿Es necesario que las dos (o más) partes quieran mediar?

Para iniciar el proceso de mediación, sólo es necesario que lo solicite una parte.

3. ¿Tengo que ponerme en contacto con la otra parte con la que tengo el conflicto?

La persona mediadora es quien hará el primer contacto con las partes.

4. ¿Tengo que ver y/o sentarme con la otra persona con la que tengo el conflicto?

Es muy conveniente para el proceso que las partes se vean y se sienten en un espacio adecuado, como el que ofrece el servicio de mediación. Si las personas interesadas hablan y escuchan directamente, les será más fácil resolver la situación conjuntamente.

La conversación siempre estará en presencia de la persona mediadora y cuando usted se sienta preparado.

En cualquier caso, la persona mediadora siempre hará primero una entrevista individual con la persona solicitante de la mediación y le explicará con detalle cómo funciona el Servicio y el proceso de mediación.

5. ¿Desde el Servicio de Mediación le dirán a la otra parte lo que debe hacer?

La persona mediadora hablará con todas las partes. Serán ustedes, las partes implicadas, quienes decidirán cómo resolver la situación, con el apoyo de la mediadora.

6. Si me insultan, me levanto y me voy...

El proceso de mediación se da en un espacio de diálogo y respeto. La persona mediadora velará por que así sea.

7. ¿Y de qué sirve si la otra parte no quiere ir a la mediación?

Al iniciar el proceso no se sabe si la otra parte querrá ir. La gran mayoría de las veces, la otra persona acepta la invitación a participar en el proceso de mediación.

En caso de que la otra parte no quiera acudir, se invita a la solicitante a hacer un trabajo individual para explorar con la persona afectada como quiere y puede afrontar la situación. La persona mediadora le acompañará en todo el proceso.

8. Esto que me ocurre es un tema muy delicado...

El espacio de mediación es confidencial y seguro. Usted podrá explicar en confianza lo que crea conveniente a la persona mediadora.

9. ¿Puedo venir acompañado de alguien?

Sí. Siempre puede venir acompañada. La persona mediadora le acogerá y valorará con usted si es necesario que el acompañante esté presente también en la entrevista.



SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

10. ¿Cuánto dura un proceso de mediación?

Depende de la voluntad y la disponibilidad de las partes y la agenda del Servicio. En cualquier caso, aproximadamente, dentro del plazo de una semana la persona mediadora se pondrá en contacto con la persona solicitante de la mediación.

El proceso de mediación puede ser más ágil, eficaz y reparador que otras vías.

11. Y si medio, ¿no perderé el tiempo o la posibilidad de acudir después a otras vías?

La mediación es una opción a tener en cuenta.

Poder hablar a tiempo de una situación de conflicto antes de que escale y vaya a menudo abre la exploración de nuevas vías por la gestión del conflicto que no habían sido valoradas hasta el momento.

Sin embargo, iniciar un proceso de mediación no impide iniciar otros con posterioridad, si fuera necesario.

12. ¿Los acuerdos tienen valor legal?

El acuerdo de mediación tiene la validez legal de un contrato entre privados.

13. ¿Y si no llegamos a un acuerdo, entonces qué?

A veces, los acuerdos no son inmediatos ya las personas necesitamos tiempo. La persona mediadora la seguirá atendiendo individualmente para valorar cómo afrontar la situación y explorar otras alternativas, si así lo considera.

14. ¿La mediación es compatible con la terapia?

La mediación no es una terapia, por tanto, si alguna de las personas participantes necesita recibir asesoramiento psicológico, no hay ningún problema en hacerlo paralelamente al proceso de mediación, es incluso recomendable.

15. ¿Cuánto me costará la mediación?

El *Servei de Mediació Ciutadana* es gratuito. Está dirigido a todas aquellas personas con cierto vínculo (vivienda, trabajo, actividad comercial, propiedad, escuela, etc.) con el municipio.

16. Yo prefiero poner una demanda judicial...

Siempre estará a tiempo de ponerla. La mediación no invalida iniciar otros procesos. Antes, desde el *Servei de Mediació Ciutadana* le acompañaremos a valorar qué supondría para usted y para la gestión de la situación que está viviendo, poner una demanda judicial.

En el proceso de mediación se trabaja por la gestión positiva del conflicto y las relaciones de las personas con perspectiva de futuro. Por tanto, se ayuda a valorar cómo afectará la gestión de este conflicto a la convivencia entre las personas implicadas.

17. ¿Me pueden dar asesoramiento legal?

No, el *Servei de Mediació Ciutadana* no ofrece asesoramiento legal, pero si es necesario por el proceso, se lo recomendarán.



SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

18. ¿Hay que venir con abogado/a? ¿Puede ir él/ella en mi representación?

El proceso de mediación es un proceso personalísimo. La gestión del conflicto a través de la mediación pasa por el diálogo personal y directo entre las partes interesadas.

De todas formas, si lo cree pertinente, puede venir acompañado por su abogado, siempre teniendo presente que no puede delegar en él su representación.

19. Me lo pienso y ya os diré si quiero mediar...

El proceso de mediación es un proceso voluntario, de modo que usted puede participar y dejarlo cuando lo considere oportuno, comunicándolo a la persona mediadora.

20. ¿Y por qué debo ir al Servicio? ¿Pueden atenderme por teléfono?

Las profesionales mediadoras necesitan hablar directamente con las personas implicadas, a través de entrevistas individuales, para entender mejor su conflicto, dándoles la atención necesaria en un espacio adecuado y, al mismo tiempo, para que éstas puedan conocer mejor el funcionamiento del proceso.

21. ¿Qué tipo de casos se atienden en el *Servei de mediació ciutadana*?

Se trata cualquier conflicto derivado de las relaciones personales y la convivencia, tales como (por ámbitos):

- **Vecinal:** ruidos, desacuerdos en comunidades de vecinos/as, limpieza e higiene, filtraciones y humedades, dificultades de relación, etc.
- **Familiar:** problemas intergeneracionales, cuidado de personas dependientes, relaciones familiares, etc.
- **Comercial:** ruidos, obras, olores... de actividades comerciales.
- **Espacio Público:** uso y convivencia en los espacios públicos.
- **Escolar:** entre alumnos, profesorado, padres/madres. Cualquier conflicto dentro de la comunidad educativa.
- **Organizaciones:** entre miembros de asociaciones, entidades, etc o entre distintas organizaciones.

22. ¿Qué puedo hacer para pedir una mediación?

Para recibir atención directa de la persona mediadora, es necesario pedir antes una cita previa por alguna de estas vías:

- Puede dirigirse directamente al **Servei de Mediació Ciutadana** o llamar al **937022807** o enviar un correo electrónico mediaciocomunitaria@ajmataro.cat.
- Puede dirigirse a cualquier **Oficina d'Atenció Ciutadana** del Ayuntamiento de Mataró.
 - Oficina Centro- Espai Mataró Connecta Plaça de la Muralla 21 – De lunes a jueves de 9 a 18 h y viernes de 9 a 15 h
 - Oficina Cerdanyola – Passeig de Ramon Berenguer III, 82 – De lunes a viernes de 9 a 15 h
 - Oficina Rocafonda – Carrer de Josep Punsola, 47 – De lunes a viernes de 9 a 15 h
 - Oficina Molins – Carrer de Nicolau Guanyabens, 23 – Consultad horario al pedir cita previa



SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Ajuntament de Mataró

- Oficina Pla d'en Boet – Carrer de Juan Sebastian Elcano, 6 – Consultad horario al pedir cita previa
- Puede llamar al **010** (900 859 009 desde fuera de Mataró) o por Whatsapp al **667402600**
- Trámites:
<https://seu.mataro.cat/oficina/tramites/acceso.do?id=12574&entity=1093>

23. ¿Cuál es el horario del *Servei de Mediació Ciutadana*?

Lunes, Miércoles y Viernes de 9h a 16h ; Martes y Jueves de 9h a 19h.

Es necesario pedir cita previa