

A graphic of puzzle pieces. One piece on the left is grey, and the rest of the puzzle is yellow. The text is overlaid on the grey piece.

# SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

2020

MEMÒRIA

PROGRAMA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA I ASSOCIACIONISME

# CONTINGUT

## PRESENTACIÓ

<b>1.</b>	<b>OBJECTIUS</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>PROGRAMES</b> .....	<b>2</b>
2.1.	Prevenió i Gestió de Conflictes.....	2
2.2.	Mediació Escolar.....	4
	2.2.1. Actuacions Socioeducatives.....	4
	2.2.2. Intervencions Especialitzades.....	5

# PRESENTACIÓ

Aquesta memòria respon al compromís adquirit a la carta de serveis del Servei de Mediació Comunitària d'elaborar la memòria anual del servei i publicar-la.

El Servei de Mediació Comunitària és un servei públic, gratuït, que treballa per afavorir la convivència i la cohesió social a la ciutat. Intervé en la gestió dels conflictes amb la finalitat que les parts enfrontades, a través del diàleg, elaborin pactes que els siguin òptims i evitar, d'aquesta manera, la confrontació i el litigi.

L'objectiu de la mediació és construir acords entre les parts que procurin la conciliació dels diferents interessos i necessitats.

El Servei de Mediació també es desenvolupen actuacions de prevenció del conflicte.

## 1. OBJECTIUS GENERALS

- Prevenir i gestionar de manera positiva els conflictes i garantir l'accés de la ciutadania a la mediació de manera gratuïta.
- Orientar i assessorar en gestió alternativa de conflictes
- Fer difusió de la mediació

## 2. PROGRAMES

Aquest Servei agrupa **DOS PROGRAMES** diferents:

### 2.1. Prevenció i gestió de conflictes

S'atenen conflictes o desavinences entre persones o grups de persones, independentment de l'àmbit de relació en el que s'originen, que es puguin resoldre mitjançant un pacte i sempre que les parts manifestin voluntat per mediar.

Els tipus de conflictes que s'acompanyen són: veïnals, de comunitats de veïns i veïnes (problemàtiques específiques que es donen en el marc de les comunitats de veïns i veïnes i que requereixen del conjunt de tota la comunitat per arribar a l'acord) , familiars, escolars, sorgits a l'àmbit de les associacions i entitats, als equipaments o a l'espai públic, etc...

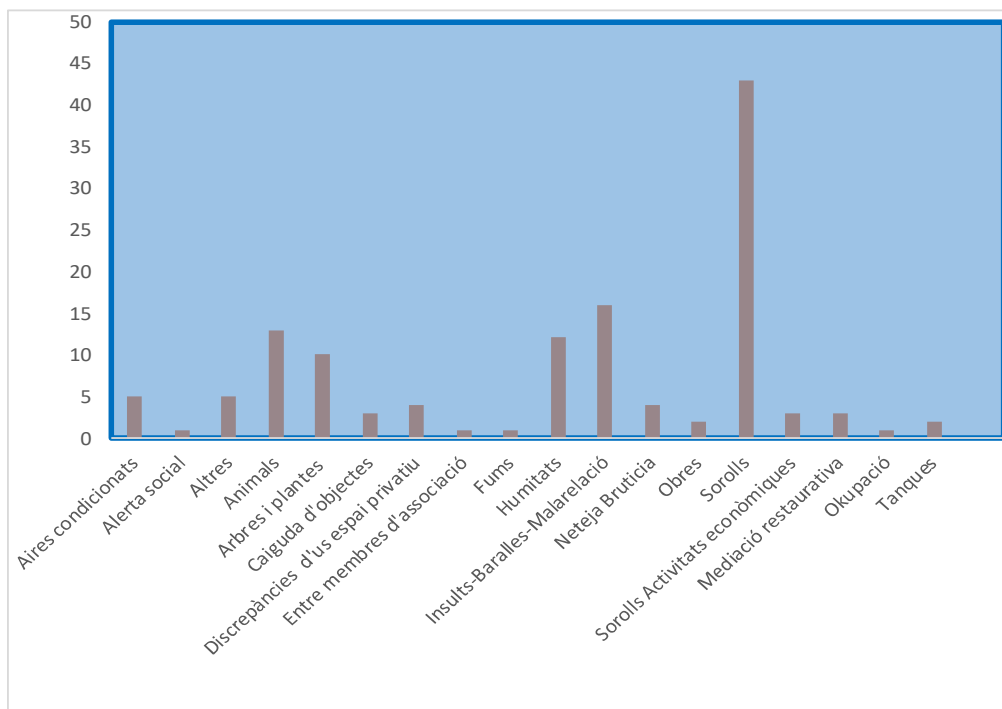
També s'actua des de la mediació reparadora, que promou models de resposta restauratives, no punitives, en situacions de conflicte on s'ha perjudicat a una persona o comunitat. Fins l'actualitat s'han realitzat amb infants i joves.

Durant el 2020 s'ha atès a un total de 327 sol·licituds de mediació, on han participat 640 persones.

Sol·licituds	327
Expedients	281
Sol·licituds no processades	46

Tipologia de casos	Núm. de casos	% sobre total
Veïnals	195	69%
Comunitats de veïns i veïnes	30	11%
Familiars	34	12%
Escolars	9	3%
Activitats econòmiques	3	1%
Teixit associatiu	3	1%
Ús espai públic	4	1,5%
Reparadora	3	1%

#### Tipologia de casos veïnals



## 2.2. Programa de mediació escolar

Aglutina totes les accions de prevenció i gestió dels conflictes que es produeixen en el marc de les relacions escolars.

Son accions que s'orienten al conjunt de la comunitat educativa.

Dins d'aquest programa, assenyalem aquelles de caràcter socioeducatiu orientades a la capacitat de professionals de l'educació i d'infants i joves en les habilitats de la gestió positiva dels conflictes i es fa intervenció en casos d'assetjament escolar.

Durant el 2020 s'han realitzat 27 accions de mediació escolar, amb 603 participants (alumnes, personal docent i ciutadania)

Dins d'aquest programa, assenyalem dues línies:

- Les actuacions de caràcter socioeducatiu
- Les intervencions especialitzades de mediació en casos d'assetjament escolar

### 2.2.1 Actuacions de caràcter socioeducatiu, orientades a les habilitats de la gestió positiva dels conflictes

- Tallers de sensibilització per infants (primària)
- Formació de mediació per a joves (ESO)
- Formació a equips directius i claustrals en pràctiques restauratives

#### Accions desenvolupades l'any 2020

- Programa Ciutat i Escola: 11 Tallers sobre la mediació per grups de primària amb 291 participants, als centres: Escola Agnès Armengol, Escola Teresa Claramunt, Escola Cifuentes, Escola d'Educació Especial Xaloc, Escola Torreguitart
- Participació del Seminari de mediació del Centre de Recursos Pedagògics: 11 professores i professors dels centres: Escola Industrial, Institut Arraona, Institut Agustí Serra, Institut Pau Vila, Institut Ferran Casablanques, Institut Jonqueres, escola Santa Clara, l'institut de sant Quirze del Vallès i l'Institut Castellar de Castellar del Vallès.
- Formació per a alumnes mediadores i mediadors: "Eines de Mediació" amb 27 alumnes dels instituts públics: Escola Industrial, Arraona, Pau Vila, Ferran Casablanques, La Serra, i Agustí Serral. Anul·lat pel covid.
- Orientació i assessorament tècnic sobre la gestió de la convivència o d'un conflicte a centres educatius: 1 centre.
- Formació als equips docents i directius dels centres educatius. S'ha realitzat a dos centres educatius, a l'Escola Can Rull i a l'escola Ribatallada, amb un total de 55 professores i professors.
- Gestió directa de conflictes a l'àmbit escolar: 4 casos
- Intervencions especialitzades de mediació en situacions d'assetjament escolar: 5 casos amb atenció directa a 101 infants

### Nombre de tallers i de participants directes en accions educatives

Accions	Numero d'accions	Participants directes
Tallers ciutat i escola	11	291
Formacions a professorat de pràctiques restauratives	3	55
Tallers d'assetjament escolar	3	92
Taller Eines de mediació	2	27
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>465</b>

### Grau mitjà de satisfacció de les persones participants de les accions formatives del Servei (puntuació del 0 al 10)

Satisfacció envers la professional	8.53
Satisfacció global	8.43

### 2.2.2. Intervencions especialitzades de mediació en casos d'assetjament escolar.

Intervencions	Participants directes	Numero d'accions
Bullyins	97	5
Restaurativa	32	2
Altres	9	2
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>9</b>

