

A graphic of puzzle pieces. One piece on the left is grey, and a larger group of pieces on the right is yellow. The text is overlaid on the grey piece.

# SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

2023

MEMÒRIA

PROGRAMA DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

# 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.....	6
	2.2.1. Actuacions Socioeducatives.....	6
	2.2.2. Intervencions Especialitzades.....	7

# 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 2023 s'ha atès a un total de 253 sol·licituds de mediació, on han participat 762 persones. I han valorat al servei amb un 9,8 sobre 10.



Les sol·licituds de mediació arriben al servei directament dels ciutadans i ciutadanes, derivades d'altres serveis de l'Ajuntament o entitats professionals



En quant a la tipologia de casos que s'atenen des del Servei de Mediació



En l'àmbit veïnal podem observar les diferents casuístiques abordades i els percentatges amb els que es reparteixen



En l'entorn de les Comunitats de veïns i veïnes es donen les següents tipologies de situacions



I en els casos familiars que s'acompanyen de del servei de mediació





## 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.

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

Dins d'aquest programa, assenyalarem aquelles de caràcter socioeducatiu orientades a la capacitació 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 2023 s'han realitzat 16 accions de mediació escolar amb 277 participats (alumnes, personal docent i ciutadania)

Dins d'aquest programa, assenyalarem 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

- Formació de mediació joves
- Tallers de sensibilització per a infants i famílies

#### Accions desenvolupades l'any 2023

- Intervencions especialitzades de mediació en situacions d'assetjament escolar: 3 casos amb atenció directa a 58 infants
- Xerrada-taller al cicle formatiu d'Integració Social: 1 taller a l'Institut Ribot i Serra, amb un total de 20 participants
- Xerrada-taller per alumnes mediadors i mediadores de la ESO: 1 taller a l'IES Joan Oliver amb 19 participants
- Cercles de diàleg de sensibilització contra l'assetjament escolar en el marc del Dia Contra l'Assetjament Escolar. 2 cercles a l'Institut Arraona amb un total de 29 participants
- Taller Estratègies pel conflicte a l'Institut de Ca N'Oriach dins de la setmana de Cultura per la Pau, 2 tallers amb un total de 60 alumnes participants
- Taller "parlem?" a la Ludoteca de Can Puigggener, 1 taller amb 17 participants
- Tallers: contes per la Pau i la Mediació: 5 tallers a Biblioteques amb un total de 70 participants
- Presentació del model restauratiu en la intervenció en casos d'assetjament escolar a les Jornades a Santa Coloma "Fem cultura restaurativa"



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

Les professionals	8,89
L'organització	8,86
Activitats desenvolupades	9,13
Resultats aconseguits	8,22
Satisfacció global	8,83
<b>TOTAL MITJA</b>	<b>8,79</b>



## 2.2.2. Intervencions especialitzades de mediació en casos escolar .

### Accions desenvolupades l'any 2023

- Gestió directa de conflictes a l'àmbit escolar: 6 casos.

