



SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

2024

MEMÒRIA

PROGRAMA DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

CONTINGUT

PRESENTACIÓ

1.OBJECTIUS.....	2
2. LÍNIES DE TREBALL	3
2.1 Gestió de Conflictes.....	3
2.2.Prevenció.....	7

PRESENTACIÓ

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

El Servei de Mediació Comunitària és un servei municipal, públic i gratuït, que treballa en la generació d'espais d'interrelació social per a l'abordatge de conflictes i problemàtiques de convivència que afecten a la comunitat, a partir dels principis i els instruments que posen a l'abast la Mediació. Intervé en la gestió dels conflictes amb la finalitat que les parts, a través del diàleg, elaborin acords que els siguin òptims i evitar, d'aquesta manera, la confrontació i el litigi.

La mediació, com a procediment, és un sistema extrajudicial de caràcter no adversarial i de gestió pacífica i dialogada dels conflictes. En l'àmbit local, la mediació comunitària esdevé molt més que un procediment; es configura com una política pública de convivència i de cohesió social, ja que facilita el diàleg i els vincles de confiança entre les persones, acompanya a la co-responsabilització vers el propi conflicte, proveeix d'eines de gestió positiva i afavoreix una relació més propera amb l'Administració

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

Des del Servei de Mediació també es desenvolupen actuacions de prevenció del conflicte i de promoció dels vincles socials, i quan la problemàtica ho demana és treballa des de la mirada restaurativa.

1. OBJECTIUS GENERALS

1. Desenvolupar actuacions per millorar la convivència: **gestionar i provenir els conflictes** en els diferents àmbits de les relacions socials a la ciutat (veïnal, familiar, escolar, associatiu, esportiu,...) a través de la mediació i les practiques restauratives i la promoció dels vincles socials.
2. Desenvolupar **actuacions de promoció i divulgació** de la mediació, les practiques restauratives i el Servei de Mediació comunitària, com a recurs municipal entre la ciutadania.
3. Enfortir la **Xarxa d'Agents** per la Convivència
4. **Orientar i assessorar** a tercers en la gestió alternativa dels conflictes
5. Impulsar **espais de coordinació interdepartamental** per l'abordatge de la convivència i els conflictes generats a l'espai públic o als equipaments.
6. Participar de **taules de treball transversal** i comunitari.
7. Desenvolupar **projectes de convivència**

2. LÍNIES DE TREBALL

Les línies de treball per treballar la convivència i la cohesió són bàsicament 2:

- La gestió pacífica del conflicte
- La prevenció

2.1. Gestió de conflictes

- Mediació en 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.

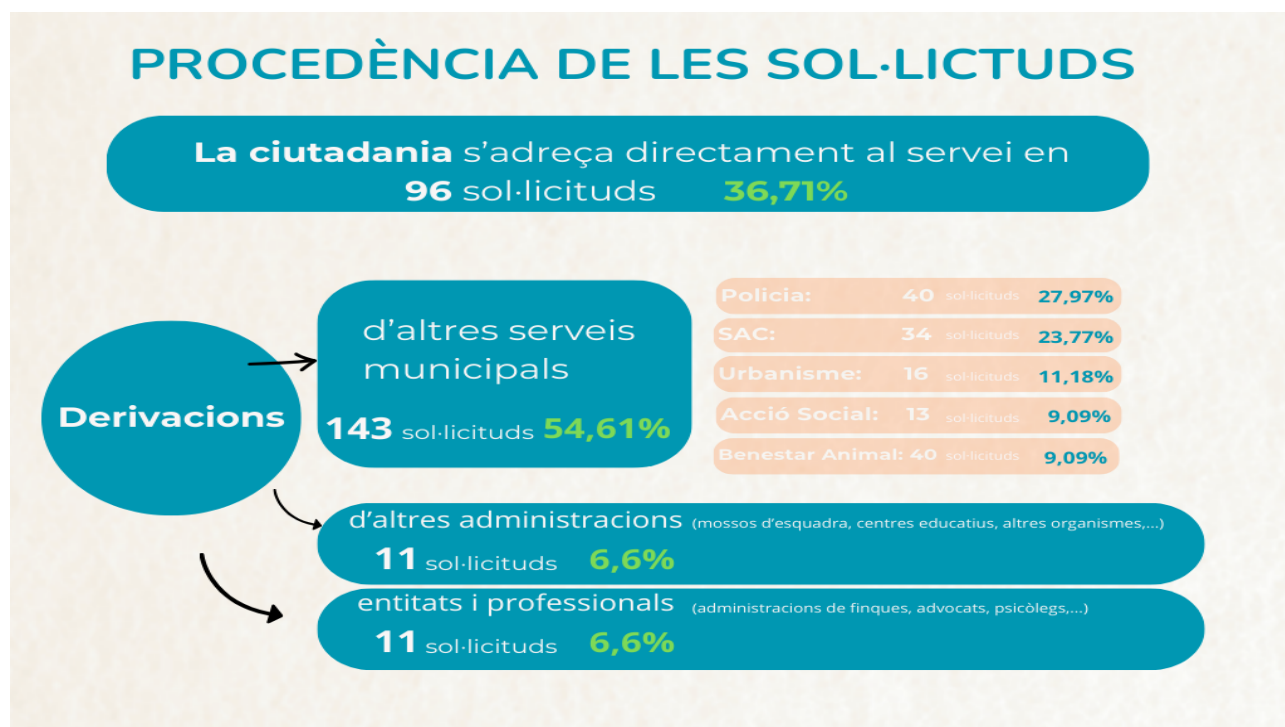
Els tipus de conflictes que s'acompanyen són: veïnals, de comunitats de veïns i veïnes (problemàtiques específiques que es donen en el marc de les comunitats de veïns i veïnes i que requereixen del conjunt de tota la comunitat per arribar a l'acord) , familiars, escolars, sorgits a l'àmbit de les associacions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

També s'actua des de la mediació reparadora, que promou models de resposta restaurativa, no punitiva, 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 2024 s'ha atès a un total de 290 sol·licituds de mediació, on han participat 1006 persones. I han valorar al servei amb un 9,65 sobre 10.



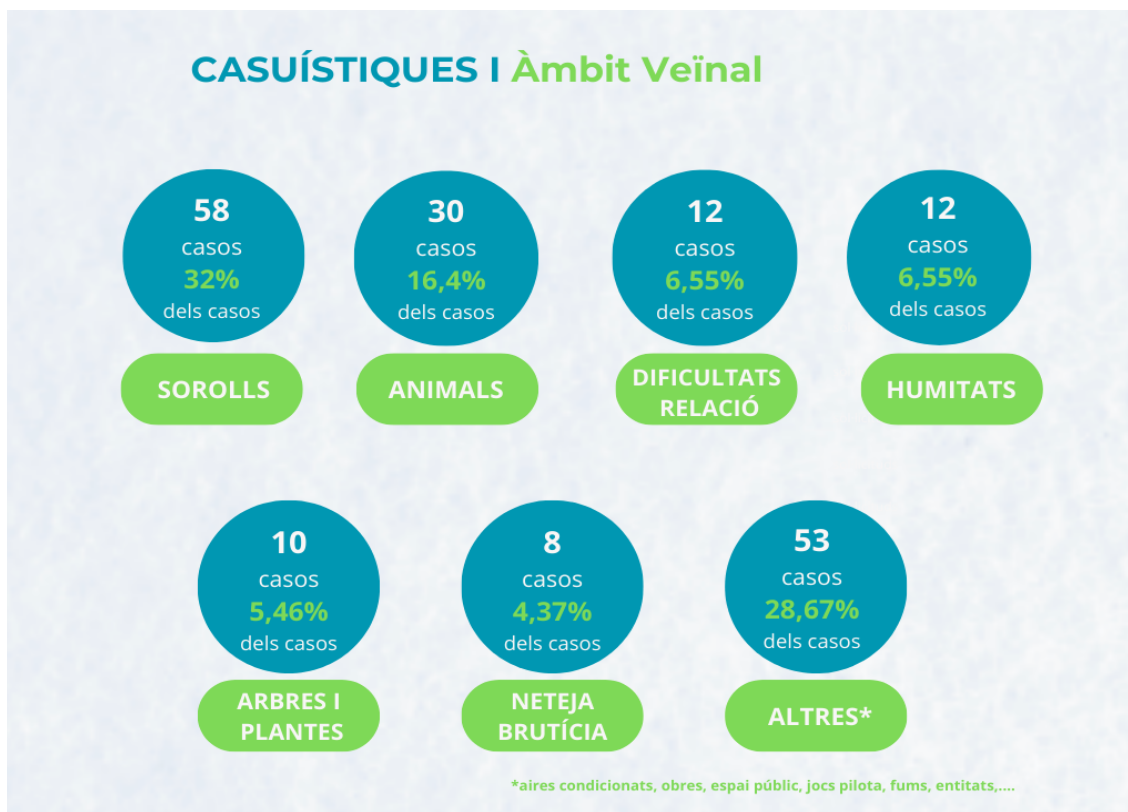
Les sol·licituds de mediació arriben al servei a petició de la ciutadania directament; derivades a través d'altres serveis de l'Ajuntament o d'altres institucions o entitats professionals.



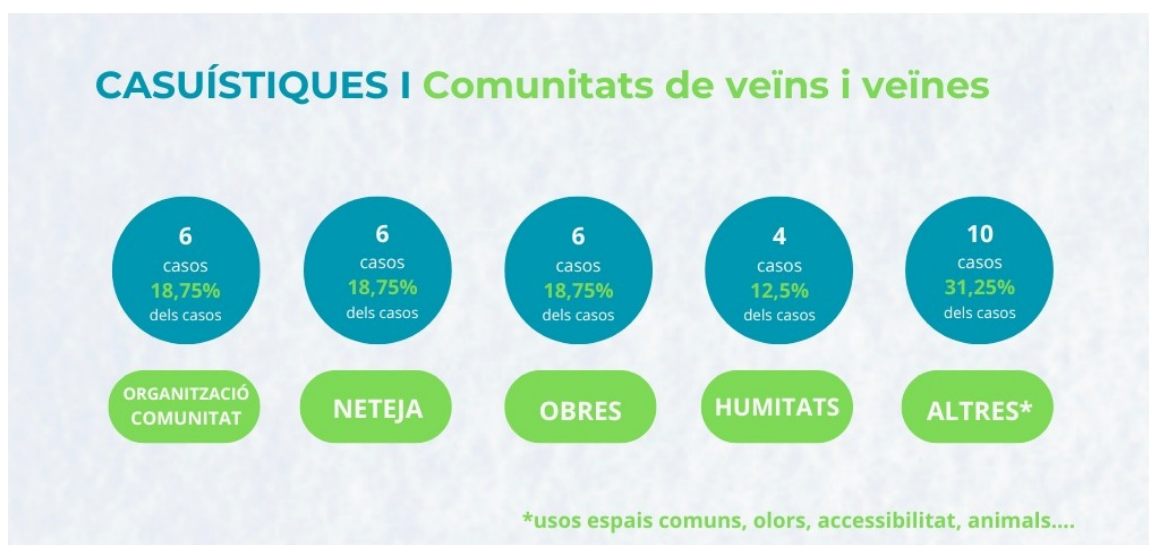
En quant a la tipologia de casos que s'atenen des del Servei de Mediació



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



- **Sessions informatives sobre la mediació en casos de separació i divorci:**

El Servei de Mediació també és Centre col·laborador del Centre de Mediació de Dret Privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i consta inscrit en el registre corresponent de Serveis de Mediació ciutadana de titularitat pública, i tots i totes les professionals mediadores del servei estan en possessió de titulació oficial en mediació i gestió de conflictes.

El Servei de mediació ofereix una sessió informativa sobre la mediació i, en cas d'acolliment, la tramitació de la corresponent sol·licitud al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, per a totes aquelles casuístiques de conflictes excloses en el propi servei.

- **Intervencions especialitzades de mediació escolar i en casos d'assetjament escolar (bullying):**

Dins del Programa de mediació escolar, que aglutina totes les accions de prevenció i gestió dels conflictes que es produeixen en el marc de les relacions de la comunitat educativa, es realitzen intervencions especialitzades de mediació escolar i en assetjament.

En els **casos d'assetjament**, el centre educatiu sol·licita expressament la intervenció. L'equip de mediació es reserva la potestat de valorar la viabilitat o no d'iniciar la intervenció. L'inici de la

intervenció es comunicarà als Serveis Territorials del Departament d'Ensenyament, així com el tancament de l'expedient.

Intervencions desenvolupades l'any 2024



2.2. Prevenció

- Tallers divulgatius i formatius en la cultura de mediació:

Tallers que tenen per objecte la formació i capacitació en habilitats socioafectives, comunicatives i de gestió positiva del conflicte.

Dirigits a la comunitat educativa, i a entitats i associacions de la ciutat.

- Projectes de suport a la mediació escolar:

El servei de mediació col·labora amb els Serveis Territorials d'Ensenyament de la Generalitat, donant suport a les iniciatives de promoció i divulgació de la cultura i els valors de la mediació en la comunitat educativa.

Dins del programa de mediació escolar, assenyallem aquelles accions 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.

Durant el 2024 s'han realitzat 32 accions de mediació escolar amb 800 participats (alumnes, personal docent i ciutadania)

Actuacions de caràcter socioeducatiu realitzades orientades a les habilitats de la gestió positiva dels conflictes

- Formació de mediació per a joves

- Tallers de sensibilització per a infants i famílies



Accions desenvolupades l'any 2024

- 3 tallers de sensibilització sobre “La mediació i estratègies davant el conflicte” a 2 centres educatius i 1 centre de cicles formatius.
- 1 taller, de 7 sessions “Eines de mediació per a nois i noies mediadores” a alumnes de diferents instituts de secundària de la ciutat.
- 16 tallers de “Gestió de conflictes” a través del programa Ciutat i Escola en escoles de primària.
- 2 Tallers adreçats a entitats de voluntariat sobre “Com gestionar conflictes a entitats”
- 4 tallers de “Cercles de diàleg” a 4 instituts de la ciutat, per commemorar el Dia Internacional contra l'Assetjament escolar.
- 3 formacions de Pràctiques restauratives a professorat i equips directius de centres educatius de la ciutat.
- 1 taller “Cercles de diàleg” a una escola
- 2 tallers d'Assetjament escolar a dos centres educatius

En total, aquestes accions socioeducatives desenvolupades s'han realitzat en 21 centres educatius, al grup Espai Dona, projecte del programa d'Acollida, i a entitats de voluntariat de la ciutat

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

Les professionals	8,5
L'organització	8,4
Activitats desenvolupades	8,5
Resultats aconseguits	8,45
Satisfacció global	8,41
TOTAL MITJA	8,45