

**Memòria 2009**

**MEDIACIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA**



## INDEX

<b>A. descripció i objectius del servei .....</b>	<b>3</b>
<b>B. ÀMBITS D'ACTUACIÓ .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ÀMBIT D'INTERVENCIÓ .....</b>	<b>4</b>
1.1. DESCRIPCIÓ DE L'ÀMBIT .....	4
1.2 . ANÀLISI DE DADES .....	5
<b>2. ÀMBIT DE PREVENCIÓ .....</b>	<b>7</b>
2.1 . ACCIONS DE DIFUSIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ.....	7
2.2 . ACCIONS EDUCATIVES .....	7
<b>3 . ÀMBIT DE FORMACIÓ.....</b>	<b>9</b>



## A. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei de Mediació Social i Comunitària, és un recurs que l'Ajuntament de Lleida ofereix al ciutadà/na, entitats, grups i associacions. El Servei neix al juny de 2006 i des de llavors, depèn de la Regidoria de Serveis Personals i Salut Pública.

En ell s'hi pot trobar un espai neutral i imparcial on tractar les diferències que les persones tenen, mitjançant un mètode de resolució de conflictes anomenat mediació basat en el diàleg de les parts implicades, que facilitarà el/la professional mediador/a.

Els objectius d'aquest Servei són:

<b>1. Apropar l'Administració local al ciutadà</b>
1.1. Aportar des de l'Ajuntament un espai adequat a les necessitats del ciutadà
1.2. Aportar des de l'Ajuntament uns professionals especialitzats per atendre els conflictes dels ciutadans
1.3. Donar un servei adaptat a la demanda concreta que fa el ciutadà
1.4. Detectar les necessitats que afecten als ciutadans
<b>2. Retornar als ciutadans el protagonisme en els propis conflictes</b>
2.1. Traslladar als ciutadans la capacitat de decisió per resoldre els propis conflictes
2.2. Transmetre als ciutadans habilitats comunicatives
<b>3. Inserir el Servei Municipal de Mediació en la xarxa de serveis de l'Administració local</b>
3.1. Donar a conèixer el Servei Municipal de Mediació a altres serveis
3.2. Donar a conèixer el Servei Municipal de Mediació als ciutadans
3.3. Intervenir coordinadament amb la resta de serveis de l'Administració
<b>4. Gestionar els conflictes mitjançant el diàleg</b>
4.1. Impulsar la mediació com a mitjà per resoldre els conflictes
4.2. Donar l'oportunitat de resoldre els conflictes abans que arribin a instàncies superiors

Els àmbits en que s'estructura la seva actuació per aconseguir els objectius esmentats són 3:

1. Àmbit d'intervenció: atenció i gestió dels conflictes.
2. Àmbit de prevenció.
3. Àmbit de formació.



## B. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

### 1. ÀMBIT D'INTERVENCIÓ

#### 1.1. DESCRIPCIÓ DE L'ÀMBIT

La mediació és un mètode per la resolució de conflictes, que treballa per a crear un canal de comunicació entre les persones que ho necessiten, l'objectiu és facilitar que elles mateixes puguin trobar una alternativa sobre el tema que desitgin.

A partir de la realitat que viu la persona i de l'exploració d'allò que l'amoïna, es dedica el temps necessari a establir una relació constructiva amb l'altra part en conflicte.

Per tant, al Servei de Mediació s'atén a tothom donant-li el temps que necessita per analitzar la seva situació i un cop fet això i informat el ciutadà/na, s'analitza conjuntament amb ell/ella totes les alternatives de les que disposa per resoldre la seva realitat, una d'elles sempre és tirar en davant amb el procés de mediació pròpiament dit.

Durant aquest any 2009 les dades en aquest sentit han estat:

Nombre total de persones ateses
---------------------------------

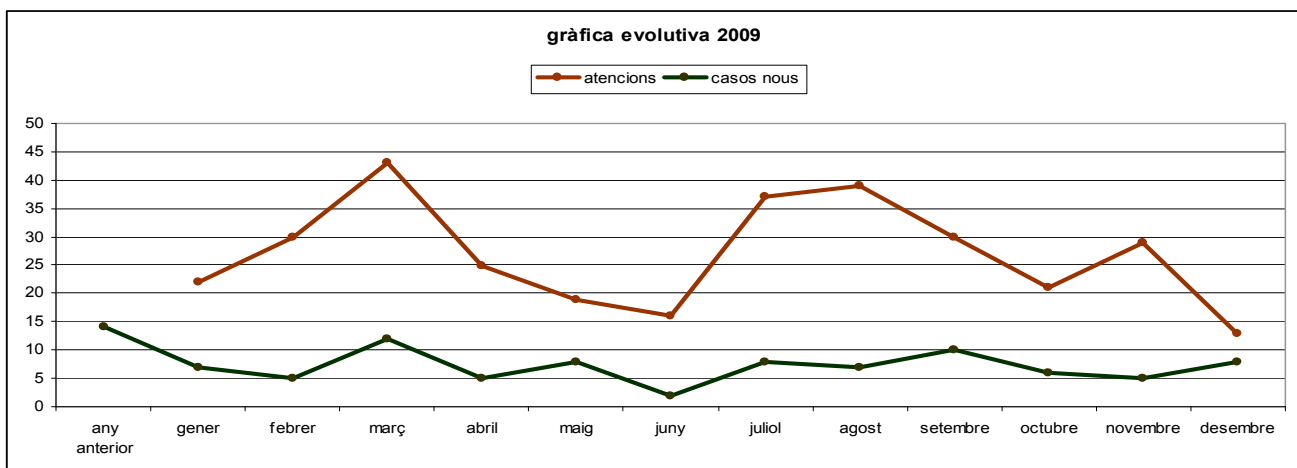
324
-----

Professionals i ciutadans/es decideixen si consideren oportú o no l'ús de mediació i per tant, aquest procés és voluntari des del primer moment. Quan es decideix tirar en davant i es desplega la mediació pròpiament dita, es convida a tots els implicats/des a formar part del procés de diàleg; tothom té el seu espai i el seu temps.

Nombre de casos en els que s'ha seguit desenvolupant la mediació després de la primera atenció
--

97
----

- Gràfica evolutiva de l'any 2009:





- Canal d'entrada:

CANAL D'ENTRADA I AGENTS DERIVADORS	%
OMAC I TELÈFON 010	22%
DIFUSIÓ FETA DES DEL MATEIX SERVEI MEDIACIÓ*	25%
SERVEIS SOCIALS	7%
GUÀRDIA URBANA I MOSSOS D'ESQUADRA	21%
OFICINA DEL CONSUMIDOR	8%
URBANISME AJUNTAMENT	4%
ALTRES DEPARTAMENTS	13%

\* Com es pot observar, el principal canal d'entrada de casos, ha estat el propi Servei de Mediació. Aquest fet és el primer any que es produeix des de la seva existència i pensem que és el fruit de la inversió de temps, recursos i esforç que fins l'actualitat s'ha realitzat en termes de difusió.

## 1.2. ANÀLISI DE DADES

Passem a explicar els casos concrets en els que s'han desenvolupat processos de mediació, en el marc del nostre servei i les característiques rellevants d'aquests.

- Tipus:

TIPUS DE CONFLICTE	%
COMUNITARI	77%
ELEMENTS COMUNS	15%
IMPAGAMENTS	20%
CONVIVENCIA	12%
HUMITATS	4%
ANIMALS DOMESTICS	3%
SOROLLS	19%
SALUBRITAT	2%
ASSOCIACIONS	2%
FAMILIAR	11%
PARELLA	3%
FILLS- PARES 3A EDAT	4%
PARES- FILLS ADOLESCENTS	4%
GERMANS	0%
ALTRES	11%



▪ **Resolució i motiu de tancament dels expedients:**

TANCAMENT	%
1. ACORDS	23%
2. ACORDS PARCIALS	2%
3. SATISFACTORI SENSE ACORDS	12%
4. NO REUNEIX LES CONDICIONS	40%
5. IMPOSSIBILITAT	9%

RESTEN OBERTS	13%
---------------	-----

Des del Servei, considerem que el tancament de l'expedient en curs es pot realitzar de forma SATISFACTÒRIA quan el procés de mediació ha contribuït a la millora de la relació de les parts:

1 i 2: les parts implicades arriben a acords sobre la totalitat o una part del tema tractat,

3: les parts implicades no arriben a signar o formalitzar acords, però el procés realitzat a mediació els serveix per tirar en davant amb la quotidianitat de forma satisfactòria i per aquest motiu es considera un procés satisfactori

4: perquè alguna de les parts implicades no reunia les condicions necessàries per tirar en davant amb el procés:

- alguna de les persones implicades ha manifestat no voler participar del procés
- alguna de les persones implicades ha abandonat el procés
- alguna de les persones implicades no ha respectat les normes de diàleg bàsiques

5: perquè s'ha produït una impossibilitat que no ha permès seguir la mediació, com ara:

- alguna de les persones implicades ha estat impossible de contactar i per tant no se l'ha pogut convidar

A més d'aquests expedients que han estat treballats i han finalitzat el procés, resten en curs un 13% i per tant, estan sent treballats actualment.



## 2. ÀMBIT DE PREVENCIÓ

Més enllà de l'àmbit d'intervenció en casos i expedients, des del Servei s'intervé en clau preventiva, entenent aquesta com una eina de sensibilització i educació dels ciutadans/es, promovent valors essencials per a la convivència; encàrrec bàsic de tota administració pública.

En el marc de la mediació, el que es pretén és:

- evitar l'escalada de violència que en ocasions acompanya els conflictes,
- donar alternatives per resoldre els conflictes basades en el diàleg,
- donar a conèixer la mediació i el Servei Municipal com a alternativa vàlida pels conflictes dels ciutadans/es de Lleida.

Les accions concretes que s'han realitzat durant el 2009 orientades a aquesta prevenció han estat:

### 2.1. ACCIONS DE DIFUSIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ

- Enviament de tríptics informatius del servei a altres organismes interessats
- Difusió a través de la pàgina web de Paeria (<http://serveispersonals.paeria.cat/>)
- Difusió a través de premsa escrita, ràdio i panells informatius
- Actuacions conjuntes amb el Pla de Barris de Mariola i Centre Històric
- Actuacions conjuntes amb el Club Banyetes i Àrea d'Infància

### 2.2. ACCIONS EDUCATIVES

#### La Pau al Banyetes

##### **Públic destinatari: infància i joves**

La Pau, personatge televisiu que ensenya a resoldre el dia a dia amb l'ús de fórmules alternatives a la violència a grans i petits, té presència televisiva pràcticament diària.

Els diàlegs que ella protagonitza són elaborats pel Servei de Mediació amb la col.laboració i supervisió de l'equip del Club Banyetes.

Altrament, val a dir que la Pau també ha estat la protagonista de la campanya "Les Aventures de la Pau", realitzada el 30 de gener a totes les escoles de la ciutat per celebrar que és el dia de la pau a les escoles (DENIP). En aquesta, la Pau és la protagonista d'una fitxa didàctica que els nens i nenes han d'anar pintant i reflexionant amb l'ajuda del mestre/a. Les indicacions didàctiques també han estat elaborades pel Servei Municipal de Mediació.



### **Canço: La Pau al Banyetes**

S'estrena la cançó de la Pau.

## **L'Aventura de la vida**

### **Públic destinatari: infància i joves**

S'ha elaborat una proposta formativa, un paquet d'activitats amb dinàmiques per tots els cursos de primària que s'inclouen en aquest projecte impulsat per l'Ajuntament de Lleida i on hi col·laboren altres àrees municipals .

Des de l'àrea d'Infància, es fa ressò i seguiment d'aquest projecte a les escoles adherides i que a més, aquest any es complementat amb L'aventura de la ràdio de la qual el servei de mediació també ha participat.

## **La meva escala**

### **Públic destinatari: comunitats de veïns/es**

La campanya La meva escala ha estat creada amb col·laboració amb el Pla de Barris, tal com s'ha esmentat anteriorment.

Aquesta campanya, un decàleg de bones pràctiques en les comunitats de veïns, pretén fer arribar a tota la població en general consells bàsics per gaudir d'una convivència saludable en l'entorn de veïnatge més pròxim.

Per la difusió d'aquesta campanya en concret, s'han repartit fulletons i pòsters a les associacions veïnals de la ciutat, diferents departaments i Regidories de la ciutat, altres departaments de l'Administració Pública del territori i pel conjunt del mapa associatiu i d'entitats.

Aquest material ha anat acompanyat de l'oferiment per part del Servei de Mediació d'una xerrada formativa, per explicar els principis bàsics de la Llei de propietat horitzontal, la Llei d'arrendaments, l'Ordenança de Civisme i Convivència de la ciutat de Lleida i la mediació.

## **Fets per viure**

### **Públic destinatari: per tots els públics**

Per a tots els públics, GREC resolució de conflictes, ha cedit un joc interactiu per la convivència anomenat "Fets per viure", el qual és accessible per tothom des de <http://serveispersonals.paeria.cat/>



### 3. ÀMBIT DE FORMACIÓ

Aquest àmbit fa referència a aquelles formacions, xerrades o trobades que tenen com a objectiu donar a conèixer la mediació i els aspectes concrets d'aquesta, formant en temes de comunicació, resolució de conflictes i mediació.

Pot ser que el Servei de Mediació ofereixi una formació que creu interessant per alguna entitat, però també pot ser que qualsevol col·lectiu o entitat sol·liciti una formació concreta referent a mediació i resolució de conflictes, perquè la creu oportuna. En aquest cas, el Servei s'adapta a les necessitats i interessos manifestats per qui sol·licita i elabora de forma personalitzada la formació

Durant aquest any 2009 s'han realitzat diferents **accions formatives**:

#### **Curs: Resolució de conflictes**

Data: 6 de març 2009

Participants: 15 alumnes de 3er i 4rt d'ESO

Impartit a: Aules Taller del barri de Mariola

Hores: 2 hores

#### **Taller: La mediació i el Servei Municipal de Lleida**

Data: 5 de maig 2009

Participants: 40 alumnes dels Cicles Formatius d'Integració Social i d'Animació Sociocultural

Impartit a: IES Ronda.

Hores: 2 hores

#### **Crèdit Universitari de lliure elecció: Aproximació a la mediació comunitària i la resolució de conflictes**

Dates: 2, 9, 16 i 23 de novembre

Participants: 20 alumnes de diferents disciplines de la Universitat de Lleida.

Impartit a: Regidoria de Serveis Personals i Salut Pública

Hores: 15 hores