



SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

La mediació és una tècnica de gestió de conflictes on dues o més parts enfrontades prenen protagonisme en la recerca de solucions, on s'escolta cadascun dels posicionaments i s'arriba a solucions negociades i consensuades amb el compromís d'acomplir allò pactat.

Tot aquest procés està dirigit per un tercer neutral, el mediador o la mediadora, orientat cap a la consecució d'un acord satisfactori per a les parts, tot respectant els seus interessos i les seves diferències, on tots guanyen (win-win) i cap perd.

La mediació, a diferència d'altres sistemes de resolució de conflictes, fa que tota la responsabilitat recaigui en les parts, que són qui finalment gestionaran el conflicte. La relació entre ambdós nivells no és jeràrquica, sinó de mútua interdependència. La intervenció del professional ha d'anar adreçada a l'assoliment de dos objectius: la revalorització i el reconeixement.

L'objecte real de la mediació és la resolució de conflictes, per tant quan mediem intervenim d'acord amb la voluntat de tots els implicats en un conflicte. Qualsevol professional que iniciï un procés d'acompanyament a un altra persona que necessita els seus recursos pot pensar que media, però per a ser més propers a la realitat, i distingir la intervenció en un conflicte de la intervenció en les necessitats, haurem de dir que aquest professional el que fa és intermediar.

Objectius generals

- Donar una resposta integral i coherent als conflictes que sorgeixen en la nostra ciutat
- Optimitzar i potenciar els recursos existents
- Facilitar al ciutadà l'accés als serveis que oferim: clarificar serveis, funcions i circuits.

Objectius específics

1. Afavorir a la convivència ciutadana i a la cohesió social
2. Afavorir el coneixement i la comunicació entre els diferents col·lectius que conviuen en les nostres ciutats.
3. Reduir el nivell de conflictivitat de les ciutats, mitjançant la prevenció i la gestió pacífica dels conflictes
4. Difondre la cultura de pau i el diàleg
5. Fomentar la participació ciutadana, creant espais que possibilitin la defensa d'interessos comuns
6. Potenciar el teixit associatiu mitjançant la creació de xarxes

criteris metodològics

1. Coneixement de la comunitat, mitjançant l'observació directa i la interlocució amb el teixit associatiu i els agents socials.
2. Disseny de mapes del conflicte al territori, assenyalant aquelles zones i espais on es detecta un major nivell de conflictivitat
3. Gestionar de forma transversal els conflictes, tenint en compte les diferents dimensions i àmbits que es creuen en cada conflicte i establint els canals de col·laboració necessaris amb els serveis implicats.

Accions

1. Prevenció
 - 1.1. Informació / Difusió de la cultura del diàleg, mitjançant xerrades informatives i tríptics informatius
 - 1.2. Formació en tècniques de mediació i anàlisi del conflicte, tant dins de l'administració com a la ciutadania en general.
 - 1.3. Intermediació: assessorament; orientació i derivació a altres serveis; visites domiciliàries.
2. Gestió de conflictes

Àmbits d'intervenció

- Comunitats de veïns: conflictes entre dos o més veïns/es d'una comunitat, per raó de decisions particulars o comunitàries, manteniment, organització i convivència interna de la comunitat
- Espais públics: conflictes sobre l'ús i l'ocupació dels espais públics urbans, com ara places, carrers, parcs, àrees esportives, etc.
- Civisme: conflictes relatius a la convivència ciutadana com ara la contaminació acústica, animals domèstics, neteja, mobiliari urbà
- Activitats econòmiques: conflictes relatius al desenvolupament d'activitats i serveis comercials, industrials o professionals, com ara hosteleria i restauració, oci, telefonia, internet
- Escoles: conflictes entre els alumnes i/o amb el professorat o les famílies. Formació i difusió de la cultura del diàleg i habilitació de professors i alumnes com a mediadors.
- Organitzacions i entitats: conflictes entre els diferents membres d'una entitat o entre dues o més entitats per raó de gestió, organització d'activitats, participació en iniciatives i/o activitats, etc.