



MEMÒRIA ANY 2018

SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA i COMUNITÀRIA A L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT

Març 2019

PRESENTACIÓ

La memòria que a continuació presentem pretén ser el recull de totes les actuacions i intervencions realitzades pel Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària durant l'any 2018 a Arenys de Munt, servei prestat per l'entitat EsMediacio, Gestió Integral de Conflictes a l'Ajuntament d'Arenys de Munt i depenent de la Regidoria de Participació ciutadana.

El document presenta dades qualitatives i també qualitatives per tal de mostrar i descriure la tasca que el Servei de Mediació a portat a terme amb els veïns i veïnes d'Arenys de Munt sempre amb l'objectiu de millorar la convivència entre els vilatans a través de la resolució pacífica i dialogada dels conflictes i de la prevenció dels mateixos.

DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei està inclòs dins la Regidoria de participació ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Munt.

El servei ha tingut una cobertura de 22h setmanals.

Els servei ha estat prestat en les instal·lacions de l'Ajuntament d'Arenys de Munt a l'edifici de l'Ajuntament, a l'edifici Cotxeria, al Centre educatiu de secundària, Domènec Perramon i als Centres de primària.

Està gestionat mitjançant dues professionals mediadores, segons la normativa establerta per la Generalitat de Catalunya en la matèria. Una mediadora responsable del servei per donar cobertura, gestionar i coordinar-lo, i una altra mediadora de suport amb cobertura d'una franja horària per mediacions multiparts i per co-mediació.

El servei tot i els horaris establerts per la prestació del mateix, disposa de flexibilitat horària segons les necessitats dels usuaris, per tal d'adaptar-se a d'altres franges horàries i a d'altres espais, per facilitar al màxim l'accés a la Mediació i altres formes de diàleg per resoldre els conflictes dins el municipi.

El servei compta amb l'estreta col·laboració i coordinació amb diferents serveis municipals: urbanisme, serveis socials, joventut, OAC... Aquesta característica s'ha donat sobretot per l'augment de la presència del servei a l'Ajuntament des de l'ampliació del mateix, i per la implicació del servei en diferents comissions, plataformes, etc..

OBJECTIUS DEL SERVEI PER A L'ANY

Prestació del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària.

- Augmentant el número de casos gestionats pel servei.
- Seguir introduint altres eines de resolució dialogada ajustades a les situacions de conflicte.
- Donar difusió del programa de mesures alternatives per tal d'augmentar el número de infractors subjectes a aquest compliment restauratiu a la comunitat.
- Augmentar les possibilitats d'accions de compliment ajustades als infractors.
- Millorar la coordinació en relació a les Mesures Alternatives.
- Seguir difonent la Mediació com a alternativa a altres vies de resolució de conflictes.
- Realitzar una millor informació del servei amb els serveis potencialment derivadors.
- Mantenir la implicació en comissions i taules.
- Augmentar la coordinació amb els diferents agents i serveis afins als conflictes.

Programa de millora de la convivència als centres educatius.

- Manteniment del programa de convivència i mediació escolar .
- Augmentar les accions de formació al claustre.
- Augmentar les accions preventives i formatives als estudiants.
- Millorar en la implicació de l'AMPA dins el programa.
- Seguir realitzant els espais formatius entre iguals a 6é de primària.
- Formar als docents ens creació d'espais de diàleg i gestió de conflictes a primària i preescolar.
- Donar suport en la creació dels espais de diàleg i gestió positiva de conflictes.
- Noticiar més accions del Servei per visibilitat i donar a conèixer tota la tasca que realitza el Servei.
- Mantenir la implicació en la comissió de convivència.

ACTUACIONS PORTADES A TERME DURANT EL 2017 DES DEL SERVEI DE MEDIACIÓ

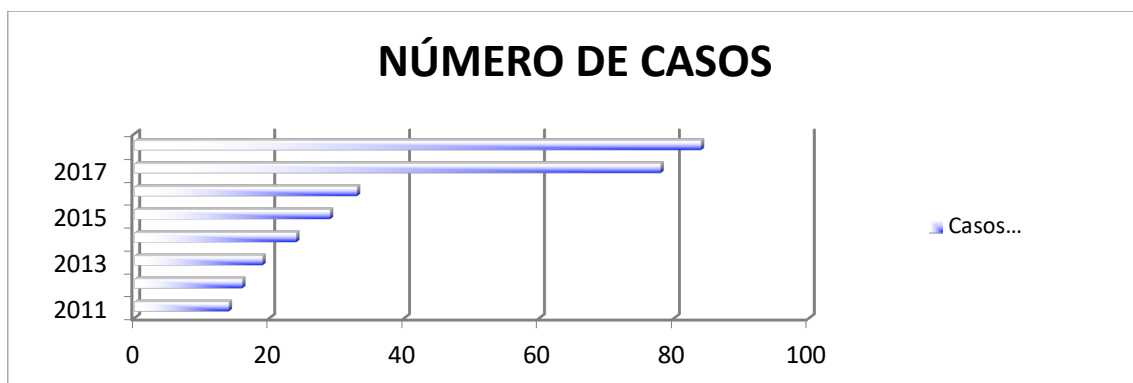
DADES DE LA INTERVENCIÓ

- **CASOS DE MEDIACIÓ.**

Durant l'any 2018 s'ha intervingut en un total de 84 conflictes diferents, dels quals 61 són noves sol·licituds, 15 casos en els que es van començar a intervenir en el 2017 i que van gestionar-se al 2018, 8 expedients de Mesures Alternatives.

Cada intervenció és diferent per cada conflicte i depenent de les voluntats de les parts. Aquesta situació fa que la intervenció, les eines, el temps de dedicació, etc., que s'utilitza sigui diferent en cada cas.

En les dades que a continuació es detallen es constata el creixement constatat en la intervenció del servei any rere any.

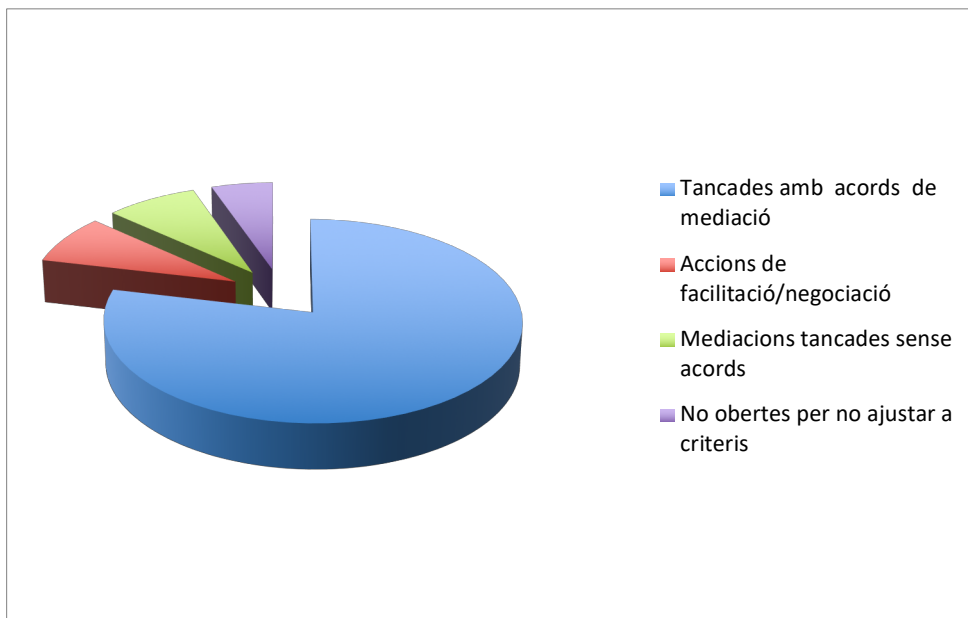


Casos tancats

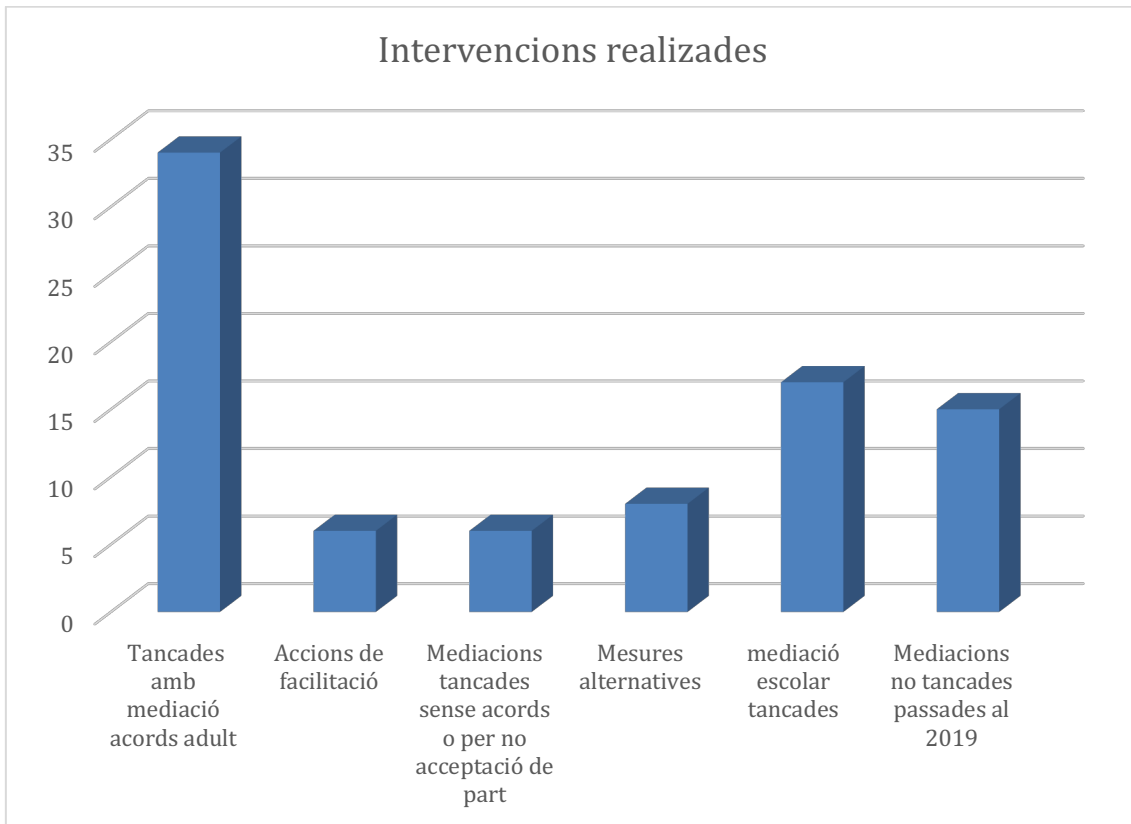
Durant el 2018 s'han tancat 71, 24 més que l'any anterior .

Del total de casos tancats durant el 2018, 65 han estat resolts satisfactòriament, un 86,5% del tota, que en un 8% són accions de facilitació i un 78,5% de Mediació.

Només un 16,5% no han estat resolts satisfactòriament , un 8%, en total 6 casos per impossibilitat d'arribar a acords tot i la voluntat de participar en el procés de Mediació i un altre 8%, 6 casos en total per no ajustar-se als criteris d'accés a la Mediació.



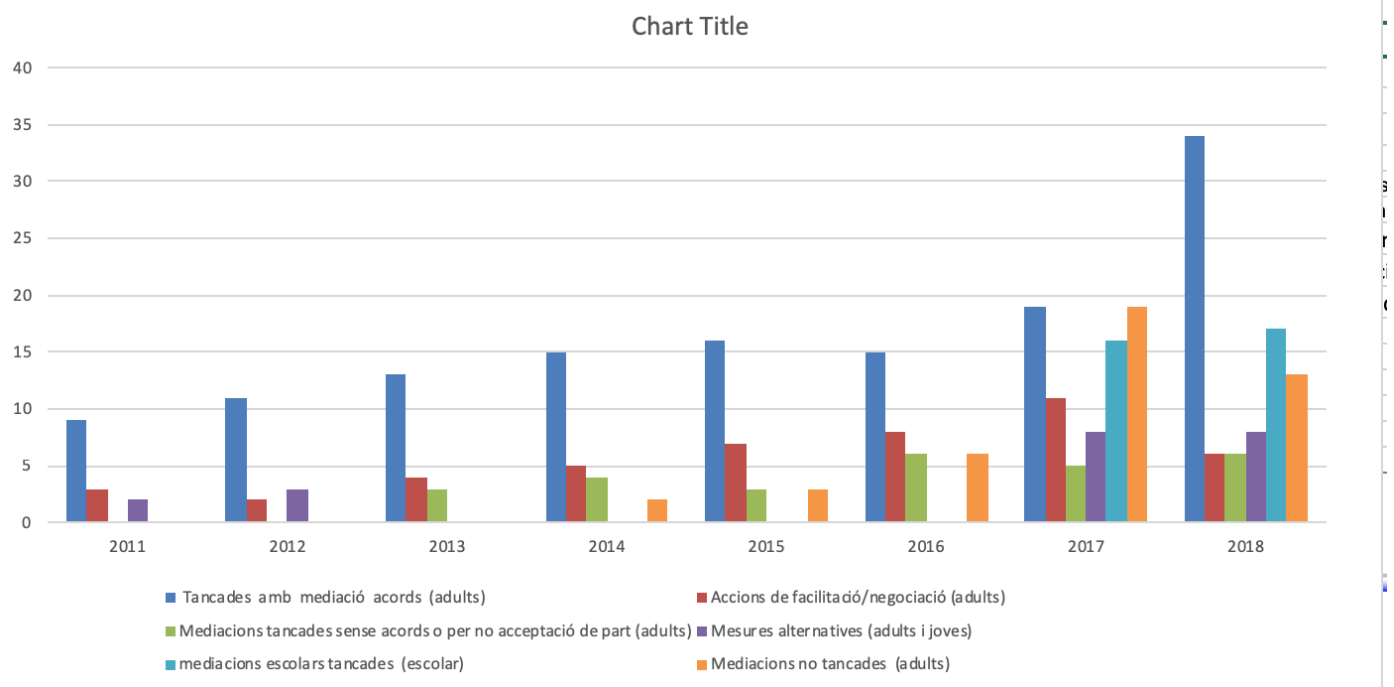
Podem concloure que el servei és d'alta efectivitat , un **86,5%** dels casos que entren al servei es gestionen positivament .



En aquest gràfic es mostra el resultat del total de la intervenció inclosos els casos on encara s'està intervenint i que per tant que estaran tancades en el 2019.

• EN QUAN A L'EVOLUCIÓ DE LA INTERVENCIÓ DEL SERVEI

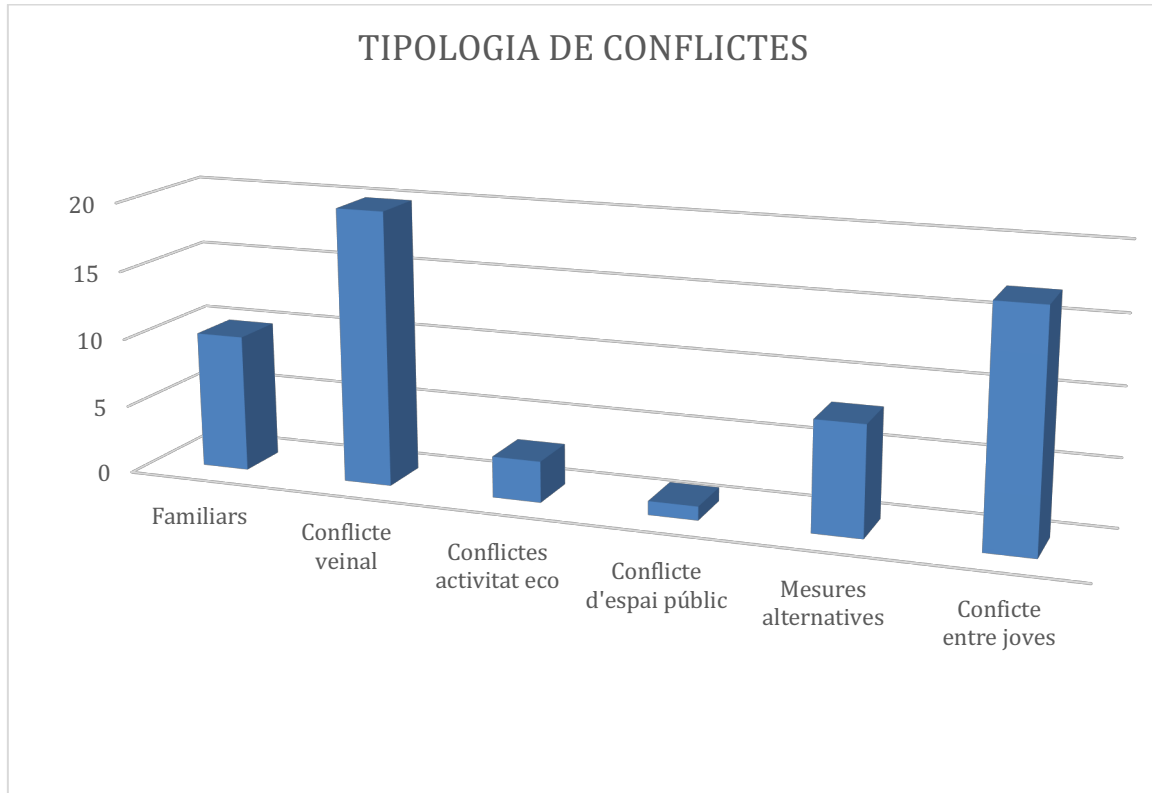
En quan a l'evolució del servei de Mediació hem de constatar segons el gràfic següent que el servei va millorant i augmentant en relació a la intervenció de casos amb resultat d'acords en Mediació amb adults, manté el número de casos tancats en els centres escolars i de Mesures alternatives i de Mesures alternatives i hi ha una baixada poc significativa en accions de Facilitació i negociació.



El gràfic ens mostra la millora de resultats i l'efectivitat del servei any rere any i la diversificació de les actuacions.

- **EN QUAN A LA TIPOLOGIA DE CASOS ATESOS**

Tipologia de conflictes segons la àmbit.



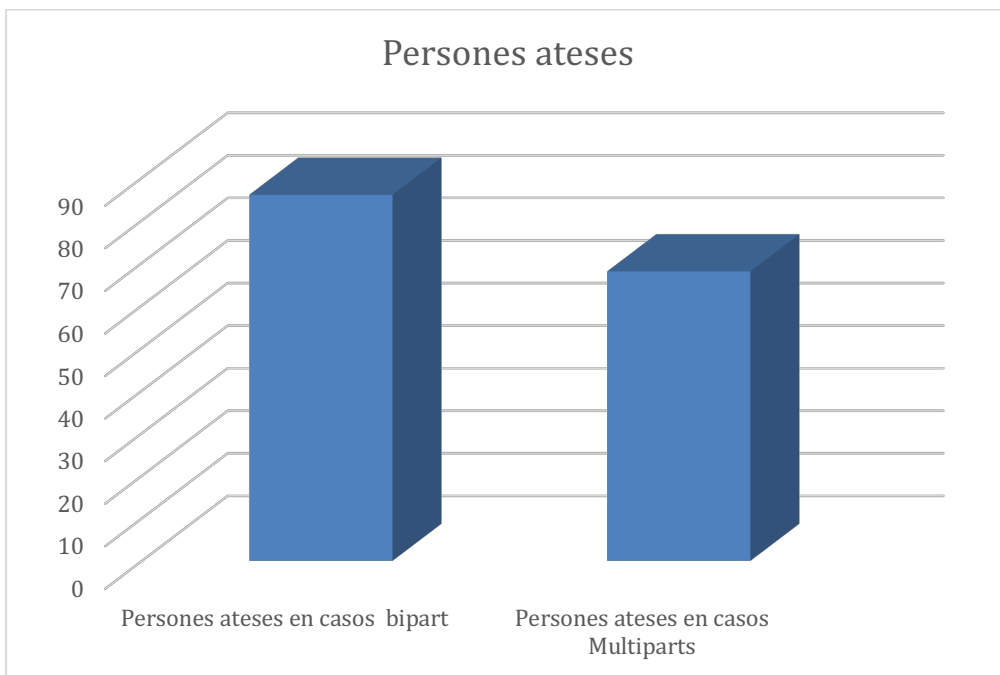
Com mostra el gràfic hi ha un major prevalença de conflictes comunitaris veïnals seguit dels conflictes entre joves. En referència a l'any anterior es mantenen la prevalença en relació a la tipologia de conflictes.

Persones ateses

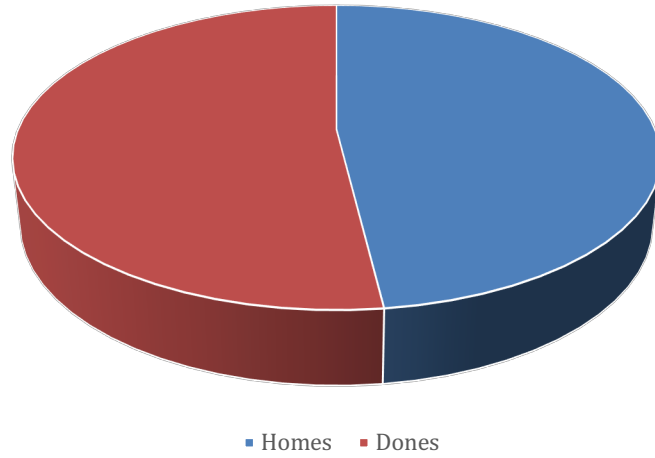
El servei ha atès a un total de 154 persones directament en relació a la intervenció en gestió de conflictes, persones que han participat directament en els processos de mediació i/o facilitació.

De les 154 persones, 78 han estat homes i 80 dones, per tant no hi ha un perfil per gènere i indistintament el servei és utilitzat per homes i dones , i majoritàriament amb nacionalitat espanyola tal i com es mostra en els gràfics.

Del número de casos atesos, hi ha més prevalença en conflictes biparts i un percentatge més baix els conflictes on hi ha més de dues parts en conflicte , tal i com mostra el següent gràfic.



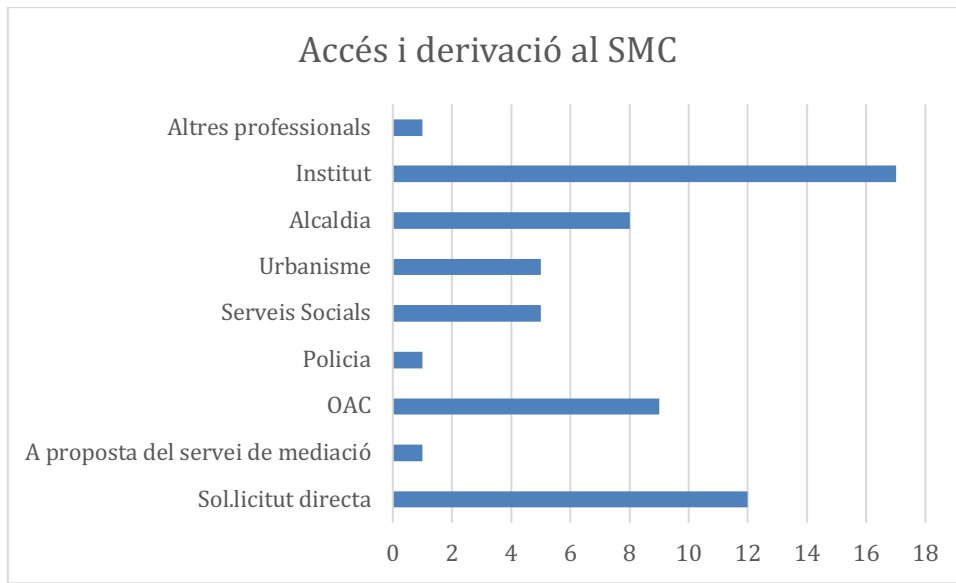
Persones ateses segons el gènere



Persones ateses segons nacionalitat



ACCÉS I SERVEIS DERIVADORS AL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA



De les 61 sol·licituds de mediació entrades durant el 2018, es segueix produït un canvi significatiu que es ve produint des de l'any anterior, que és un augment de serveis derivadors i en particular hem de poder visualitzar l'augment dels casos derivats i treballats amb Serveis Socials i l'incipient inici de la derivació de la Policia Local.

També hem de visualitzar la derivació del a OAC i la bona tasca de filtratge i derivació que fa aquest servei en relació al de Mediació.

ACCIONS DE FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

A la població en general

- Taller *“com dialogar en situacions de conflicte”* impartida en motiu del dia Europeu de la Mediació. 4h
- Curs a l'equip de Serveis Socials Bàsic en gestió dialogada de conflictes en els Serveis Socials. 12h.



- Sessió informativa i de sensibilització a tots els serveis municipals amb la col.laboració de la Diputació de Barcelona amb l'objectiu de promoure la sensibilització cap al servei, el coneixement del mateix i a la vegada incidir en les possibilitats de derivació i suport als serveis.

Als centres educatius

- Realització de tallers de gestió de conflictes a primer d'ESO . Tallers de 2h per classe . En total es van realitzar 3 tallers de 2 hores cada taller.

- Realització de tallers de gestió no violenta de conflictes a 6é de primària amb membres de l'equip de mediació de l'Institut. Formació d'igual a igual. En total es van realitzar 5 tallers en dues escoles de primària, Escola Sant Martí d'Arenys de Munt i Escola Sobirans també d'Arenys de Munt.



- Celebració del Dia Europeu de la Mediació a l'Institut Domènec Perramon amb la intervenció a totes les tutories de tots els cursos de tots els cursos i posada en comú sobre els eslògans i missatges per la pau treballats, que són enviat al món a través de globus d'Eli amb la participació de tot l'Institut.



PER PODER-HO
ACABAR, SHA D'INTEJITAR.
PERQUE LA IGUALTAT ES
PER SEMPRE I JINGU
ENS POT PARAR!

- Formació a l'Institut Maremar del Masnou per l'explicació del servei de Mediació comunitària d'Arenys de Munt.

ACCIONS DE DIFUSIÓ DEL SERVEI

El servei ha realitzat diverses actuacions de difusió per tal de difondre els objectius i la finalitat del servei a la població d'Arenys de Munt.

- Notes de premsa relacionades amb les diferents activitats portades a terme:, Dades de la memòria, actes formatius i tallers, etc..
- S'han repartit de nou cartells i tríptics informatius per difondre els servei i s'han repartit per diferents espais municipals i públics del municipi.
- S'ha fet difusió dels actes que s'han anant realitzant a través de les xarxes socials.
- Participació en programes de ràdio municipal. El cafè del matí i al informatiu amb 5 notícies.
- Realització i difusió a través de la TV Arenys de Munt de vídeo promocional sobre el servei de Mediació Comunitària i Ciutadana.



ESPAIS DE COORDINACIÓ I INTERVENCIÓ TRANSVERSAL

El servei sempre està obert a totes les possibles coordinacions i treballs transversals. Durant el 2018 hem seguit treballat de forma coordinada i transversal com a filosofia del servei.

Actuacions de coordinació realitzades:

- Reunions i coordinacions amb Serveis Socials per derivacions i per treball transversal.
- Coordinacions amb els diferents serveis tècnics i urbanisme.
- Reunions i coordinacions amb diferents Regidors.
- Coordinació amb Gerència i Alcaldia en relació a Mesures Alternatives i altres aspectes.
- Coordinacions amb OAC.
- Coordinacions amb Centres educatius.
- Coordinacions amb Policia Local.

Altres participacions de del servei pel treball transversal:

- Participació en la comissió de convivència amb l'assistència a totes les reunions.
- Participació en la Taula Radars. Assistència a les taules del projecte Radars per tal de poder donar suport a la consecució del programa.

PROGRAMA DE CONVIVÈNCIA A L'INSTITUT DOMÈNEC PERRAMON

Part del curs 2017-2018 hem pogut seguir implementant el programa de convivència a l'Institut Domènec Perramon per quart cinquè curs consecutiu.

La intervenció directa és de 3 hores setmanals, més les hores de reunió cada mes amb l'equip de mediació, a banda d'aquesta dedicació s'han d'incorporar les hores de dedicació de tallers, xerrades, reunions, etc

Aquest curs ha estat el definitiu de consolidació i ampliació dl programa a través de la introducció de la Gestió dialoga de conflictes i les pràctiques restauratives dins les Normatives del centre.

Consolidació com espai de presa de decisions entorn la convivència de la comissió de Convivència i Mediació del centre. Es realitza una comissió cada 15 dies convocada per la referent de Mediació i hi participen Direcció, representat del professorat, AMPA,

representa d'alumens, Mediadora del Servei de Mediació, professores de l'equip de Mediació.

Incorporació de nous Mediadors al equip de Mediació.

Aquest curs també s'han realitzat la formació per als nous mediadors:

- Difusió de la formació.
- Recepció de les sol·licituds de participació.
- Selecció dels 22 alumnes mediadors de 43 presentats.
- Realització de la formació dins el Crèdit de síntesis i posteriorment a l'inici del nou curs, un total de 40h de formació a 22 alumnes i 2 professors.
- Realització de stage formatiu i de cohesió d'equip a can Bosc durant dos dies i una nit.



Formació dels futurs mediadors



Nou equip de Mediació

Actuacions com a Equip de Mediació en el 2018

- Intervenció en conflictes entre iguals. S'han gestionat 16 conflictes de forma positiva.
- Intervenció en un conflicte amb pares i alumnes que no ha finalitzat amb acords.
- Seguiment dels acords de les Mediacions.
- Participació en la jornada de portes obertes de l'Institut .
- Creació de material divulgatiu, Cartel.
- Participació en els tallers a 6è de primària.
- Realització de passa-classe de presentació del servei.
- Realització del taller com gestionem els conflictes a l'Institut a 1er d'ESO.
- Participació en les comissions de convivència .
- Participació en la festa final de curs.
- Creació i lideratge del dia Europeu de la Mediació.
- Gestió dels pre-mediadors.

PROGRAMA DE MESURES ALTERNATIVES

En l'any 2018 i després de la implementació del programa durant el 2017, el servei ha seguit amb la intervenció i gestió de les Mesures alternatives.

Aquest programa de justícia restaurativa està vinculat al servei de Mediació que ha assumit un paper actiu en el funcionalment del procediment mitjançant l'atenció a les persones que es volen sotmetre a aquestes mesures . El servei ha donat suport en la realització del nou procediment administratiu i d'intervenció i s'ha posat en pràctica el mateix.

Durant aquest any s'ha intervingut en 8 Mesures alternatives, les quals s'han portat a terme com a mesures educatives i reparadores cap a la comunitat.

Aquestes 8 mesures han estat realitzades a través dels serveis municipals i donant suport a les seves activitats:

- Suport a les activitats de l'espai jove.
- Suport al manteniment de les instal·lacions esportives i les seves activitats.
- Suport a accions de tallers de Nadal i altres específics.

VALORACIÓ DE L'ACTIVITAT REALITZADA PEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA SEGONS OBJECTIUS DE L'ANY 2018 PLANIFICATS.

A continuació passem a detallar els objectius planificats pel 2018 i la valoració segons el seu compliment.

Augmentar el número de casos.

S'ha augmentat en número de casos que hem intervingut, també el número de sol·licitud al servei i alhora hem augmentat considerablement el número de casos tancats amb acords . Per tant la valoració del objectiu és d'acompliment.

Augmentar les derivacions per part dels altres serveis municipals. Hem pogut donar compliment a aquest objectiu per que hem rebut derivacions de serveis que no ens feien derivació, Serveis Socials i Policia.

Seguir introduint altres eines de resolució dialogada ajustades a les situacions de conflicte.

Hem introduït metodologies de pràctiques Restauratives, pràctiques negociadores més facilitadores i negociadores que responen a l'acompliment d'aquest objectiu.

Donar difusió del programa de mesures alternatives per tal d'augmentar el número de infractors subjectes a aquest compliment restauratiu a la comunitat.

Aquest objectiu s'ha iniciat el seu compliment al realitzar el circuit i compartint-lo amb els agents implicats, però manca fer una difusió del programa als agents informadors i altres professionals i a la població en general.

Augmentar les possibilitats d'accions de compliment ajustades als infractors.

Aquest objectiu s'ha donat compliment al ajustar a cada infractor la mesura segons l'acte de reparació i per tant les possibilitats d'accions pel compliment.

Millorar la coordinació en relació a les Mesures Alternatives.

Les accions relacionades amb les Mesures Alternatives s'han pogut duu a terme de forma coordinada amb els diferents agents implicants i s'ha millorat la coordinació que en un inici era menys fluida.

Manteniment del programa de convivència i mediació escolar .

El programa s'ha mantingut i donat compliment segons està dissenyat, i incorporant aspectes nous i millores que hem cregut poden ser beneficioses pel mateix.

Augmentar les accions de formació al claustre.

En aquest aspecte no s'ha pogut augmentar perquè no hi ha hagut possibilitats horàries de poder-ne realitzar, però valorem molt positivament els espais on hem pogut intervenir dins el claustre i emplacem aquest objectiu pel següent any.

Augmentar les accions preventives i formatives als estudiants.

En aquest objectiu Hem fet una passa endavant i hem incorporat varis aspectes formatius:

- El taller emocions en conflicte als alumnes de 2on Eso.
- El taller i gamificació de les eines de gestió dialogada de conflictes a 1er d'ESO.
- El curs de Mediadors escolars dins el crèdit de síntesis .

Millorar en la implicació de l'AMPA dins el programa.

L'AMPA ha participant en la comissió de convivència i mediació i ha donat suport en a les activitats que ha estat necessari el seu suport. Tot i això però s'ha intentat poder incorporar a algun progenitor/a a la formació i al equip de mediació escolar, però finalment cap pare va poder/voler tot i que hi va haver-hi resposta de 4 pares, però existia incompatibilitats horàries que els va impossibilitar la participació al equip i la realització de la formació.

Seguir realitzant els espais formatius entre iguals a 6é de primària.

Aquest objectiu s'ha complert positivament ja que s'han fet a les dues escoles del municipi.

Formar als docents ens creació d'espais de diàleg i gestió de conflictes a primària i preescolar.

No s'ha pogut portar a terme per impossibilitats de horaris i calendaris escolars i ha quedat emplaçat al 2019.

Donar suport en la creació dels espais de diàleg i gestió positiva de conflictes.

Donat que depèn de l'anterior objectiu, ha quedat emplaçat al 2019.

Seguir difonent la Mediació com a alternativa a altres vies de resolució de conflictes.

Un dels objectius que sempre tenim presents al servei és poder seguir difonent al cultura del diàleg i la mediació. Durant el 2018 s'ha realitzat varies accions relacionades amb aquest objectiu: entrevistes i aparicions en ràdio, notes de premsa, repartiment de tríptics, accions de difusió de la mediació, formació a població en general, etc...

Realitzar una millor informació del servei amb els serveis potencialment derivadors.

Hem pogut informar de forma amplia a Serveis Socials i a la OAC de forma específica. Hem realitzat una sessió informativa amb tots els serveis municipals on s'ha exposat els objectius del servei, procediments, derivacions, etc... a través de la participació de Departament de convivència de la Diputació de Barcelona.

Noticiar més accions del Servei per visibilitat i donar a conèixer tota la tasca que realitza el Servei.

Aquesta acció l'hem assolit, tot i que hauríem de poder seguir treballant-ho.

Mantenir la implicació en la comissió de convivència.

La comissió s'ha mantingut i liderat per part del nostre servei per tant l'objectiu ha estat complet.

Mantenir la implicació en la taula Radars.

EL servei fa assistències a la taula i és present en alguna de les accions del programa.

Participar en tots els espais afins.

No hem participat en més espais afins ja que no hem estat convocats.

Augmentar la coordinació amb els diferents agents i serveis afins als conflictes.

La coordinació del servei ha estat molt àgil i fluida amb la resta de serveis i augmentem dia a dia aquesta coordinació al poder consolidar any rere any el servei.

OBJECTIUS PER L'ANY 2019

- Gestionar i atendre els conflictes provinents de la ciutadania a través de les diferents eines de gestió alternatives de Resolució de conflictes.
- Augmentar el treball coordinat i de derivació amb serveis municipals amb els quals són menys derivadors , però potencialment derivadors: policia i joventut.
- Seguir consolidant el projecte de convivència i mediació al centre de secundària.
- Seguir formant en gestió dialogada de conflictes als alumnes de primària i secundària.
- Incorporar pràctiques restauratives als centres educatius .
- Donar eines i formació en pràctiques restauratives i de convivència als agents educatius.
- Formar als docents ens creació d'espais de diàleg i gestió de conflictes a primària.
- Introduir a les escoles de primària accions de millora de la convivència .

- Realitzar difusió del programa de Mesures Alternatives a serveis específics i població en general.
- Donar formació en gestió de conflictes als SS.
- Seguir treballant la difusió i sensibilització vers el Servei i la cultura del diàleg i la pau.
- Realitzar accions de prevenció comunitària dels conflictes.