

## SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

El Servei de Mediació Ciutadana atén els conflictes que poden sorgir entre les persones en diferents àmbits comunitaris: entre veïns, amics, familiars, membres de grups associatius, etc...donant suport i fomentant l'autonomia de les persones per trobar punts en comú, amb l'objectiu d'arribar a resoldre les seves diferències.

Està dirigit a tots els ciutadans i ciutadanes d' Esplugues per que puguin resoldre els conflictes que es produeixen en el seu entorn quotidià de forma ràpida, pacífica i gratuïta.

### Què es la mediació ?

És un procés en el qual les persones, de forma voluntària, a través del diàleg i acompanyades per una persona mediadora, busquen acords satisfactoris que permetin resoldre els seus conflictes.

La persona mediadora guia el procés de trobada entre les persones en conflicte de forma imparcial perquè aquestes puguin arribar per elles mateixes a acords consensuats que satisfacin els seus interessos i les seves necessitats.

El procés es basa en la col·laboració, el respecte mutu i manté els següents principis:

- **Confidencialitat:** allò que es diu en les sessions de mediació es manté en la privacitat.
- **Neutralitat:** el mediador no pren posició per cap de les parts, ni jutja ni decideix com solucionar el conflicte.
- **Voluntarietat:** les parts decideixen lliurement participar en el procés de mediació i ho fan d'una forma activa, col·laborant en la recerca de solucions que satisfacin a totes les parts implicades.

### Avantatges de la mediació

Permet arribar a solucions més constructives

Dóna el poder de decisió a les parts

Redueix el malestar i la tensió davant el conflicte

És més econòmica que la via judicial

Hi ha un elevat compliment dels acords

Ensenya una manera més efectiva de gestionar els conflictes

Dóna la possibilitat de dir el que penses i de ser escoltat

### Quins conflictes poden ser tractats ?

Tots aquells conflictes relacionats amb la convivència en el municipi que es donin en les relacions entre veïns, entre familiars, en l'àmbit educatiu, en l'ús de l'espai públic, i en el teixit associatiu, entre d'altres.

## **No podem intervenir**

En conflictes entre l'administració i el ciutadà, quan una de les parts implicades és l'Ajuntament.

Quan son queixes relacionades amb consum, se'n fa càrrec la OMIC ( Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ).

No podem intervenir en aquells casos que estan subjectes a un procés judicial.

## **Com s'ha de sol·licitar ?**

Per iniciar el procés, es necessari que una de les parts ho sol·liciti. La persona mediadora és posarà en contacte amb l'altra part per invitar-la a participar i a arribar a acords de resolució del conflicte.

Sol s'iniciarà el procés de mediació quan les parts implicades l'acceptin de forma voluntària

Cal demanar hora de visita al 900 300 082

L'horari del serveis es: Primeres visites dimarts de 17:30 a 20:30.

Les visites posteriors son concertades des del propi servei de mediació.