

**PROGRAMA MUNICIPAL
DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA
2025**



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ

2. OBJECTIUS

3. ÀMBITS DE TREBALL I PROJECTES

3.1 MEDIACIÓ COMUNITÀRIA I FAMILIAR

3.1.1. GESTIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

3.1.2. ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT EN LA GESTIÓ DELS CONFLICTES ALS DIFERENTS SERVEIS MUNICIPALS I AGENTS DEL TERRITORI

3.1.3 TREBALL EN XARXA AMB AGENTS DERIVADORS PER A LA PREVENCIÓ I LA GESTIÓ DE CONFLICTES

3.1.4 DIFUSIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA I DE LA CULTURA DE LA PAU

3.1.5 TALLERS DE MEDIACIÓ ESCOLAR

3.1.5.1 TALLERS "L'HORA DEL CONTE" A LES ESCOLES DEL MUNICIPI.

3.1.5.2 TALLER DE CREACIÓ D'UN PRGRAMA DE MEDIACIÓ ENTRE IGUALS

3.2 PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS, A L'ESPAI PÚBLIC I ALS EQUIPAMENTS MUNICIPALS

3.2.1 INTERVENCIÓ L'ESPAI PÚBLIC, ALS EQUIPAMENTS MUNICIPALS I A LES ESCALES I/O COMUNICATS VEÏNALS

3.2.2 COMISSIÓ DE COORDINACIÓ TRANSVERSAL PER AFAVORIR L'HABITABILITAT DELS EDIFICIS I LA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS DE BARBERÀ DEL VALLÈS

3.2.3 ASSESSORAMENT I SUPORT A LES COMUNITATS VEÏNALS

3.2.4. DIFUSIÓ DE LA "GUIA PER A LA BONA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS DE BARBERÀ DEL VALLÈS" I SENSIBILITZACIÓ EN LA CULTURA DE LA MEDIACIÓ I LA GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES

3.2.5 FORMACIÓ DIRIGIDA A LA PRESIDÈNCIA I A LA JUNTA DE LES COMUNITATS VEÏNALS I ALTRA VEÏNAT INTERESSAT.

4. AVALUACIÓ I INNOVACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA

5. RELACIONS INSTITUCIONALS

5.1 RELACIONS AMB LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

5.2 RELACIONS AMB LA FEDERACIÓ DE MUNICIPIS DE CATALUNYA

5.3 RELACIONS AMB L'ASSOCIACIÓ CATALANA DE MUNICIPIS

5.4 RELACIONS AMB L'OBSERVATORI ECONÒMIC I SOCIALS LOCAL

1. PRESENTACIÓ

L'Ajuntament de Barberà del Vallès, mitjançant la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania, té la missió desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la convivència a la ciutat.

L'espai públic com espai de socialització i de relació sovint és escenari de conflictes diversos en la convivència, d'origen multifactorial.

Des d'una visió de governabilitat cal disposar d'espais de relació i d'encontre en els que els conflictes latents o manifestos trobin la manera de ser abordats des del diàleg, l'escolta, el pacte i el compromís. El servei de mediació i convivència vol donar resposta a aquests reptes com una eina o instrument adreçat a facilitar la comunicació, la gestió i creació d'espais per a que les parts puguin abordar o intentar resoldre les diferències en els àmbits comunitaris, com veïnals, com associatius, amb comerços i també, en l'àmbit familiar, sempre que comportin conflictes intergeneracionals (pares/mares-fills/filles) o entre persones cuidadores, separacions amb infants menors, entre persones vulnerables, principalment. Al mateix temps, també, aten i dona suport a l'organització de les comunitats de veïns/es i fomenta la participació activa dins aquestes i dins dels propis barris i dur a terme intervencions a l'espai públic, als equipaments municipals, als edificis amb multiproblemàtiques d'origen multifactorials.

Aquest Programa Municipal de Mediació i Convivència conté els àmbits de treball i projectes que es duran a terme durant aquest any 2025.

2. OBJECTIUS

2.1 Objectius generals

- Millorar la convivència.
- Millorar la qualitat de vida comunitària.
- Promoure el bon veïnatge entre la ciutadania
- Reforçar el sentiment de pertinença i identitari al barri i a la ciutat
- Difondre la cultura del diàleg i la mediació

2.2 Objectius específics

2.2.1 Mediació comunitària i familiar

- Fomentar el diàleg i la cohesió social.
- Reforçar les relacions entre les persones (veïns i veïnes,...).
- Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.

- Incrementar la participació de la ciutadania en els afers col·lectius, treballar per a la construcció social a través de la gestió per a la resolució de conflictes i posar les bases per a unes noves relacions i regles socials.
- Fer difusió de la mediació a tots els àmbits de la ciutat, especialment, en l'àmbit escolar, com a promoció de la cultura de la pau.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat, diferència de percepcions i opinions entre les persones, tot fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre.
- Activar dins la xarxa sociocomunitària la figura de les persones mediadores naturals ubicades al territori.
- Evitar i prevenir situacions violentes i agressives a diferents àmbits de la comunitat.
- Prevenir l'escalada del conflicte posant a disposició de la ciutadania recursos públics per a l'abordatge de conflictes basats en el diàleg i el respecte entre les persones implicades.
- Fer corresponsable i partícip a la ciutadania de la gestió de les seves diferències i promoure la seva autogestió pel que fa a l'exercici dels seus drets, mitjançant la participació informada en els processos de solució col·laborativa de conflictes i la responsabilització de les decisions adoptades.
- Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té una vessant positiva.
- Promoure el coneixement i vetllar per l'acompliment de l'Ordenança general per a l'aconvi

2.2.2 Suport a l'organització de les comunitats veïnals

- Millorar la convivència i la cohesió social a les comunitats de veïns i veïnes, des de la corresponsabilitat i assumint els drets i deures en l'exercici de la plena ciutadania.
- Potenciar l'enfortiment dels vincles o relacions entre els veïns i veïnes en condicions de reconeixement, respecte, confiança, suport mutu i equitat en les diversitats existents entre ells i elles.
- Potenciar l'apoderament i capacitació dels veïns i veïnes en la gestió comuna dels afers col·lectius per assolir els propis objectius, millorant i contribuint al manteniment dels espais físics comuns, relacionals i simbòlics de la comunitat per garantir el benestar i la qualitat de vida d'aquests.
- Promoure les comunitats de veïns i veïnes com a agents de canvi en clau de convivència al barri i la ciutat.
- Planificar una intervenció i atenció integral adaptada a les necessitats d'una comunitat, si s'escau, per contribuir a la resolució de les seves dificultats d'organització o de convivència.

2.2.3 Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals

- Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.
- Disposar d'una visió global i periòdica de la convivència al municipi i detectar els possibles punt de millora i intervencions a dur a terme.
- Restablir i/o mantenir les relacions de convivència a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats
- Conèixer la realitat social de manera periòdica dels espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals.
- Intervenir amb una òptica interdisciplinària als espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals per tal de restablir la convivència.
- Avançar-se als conflictes a través de la proactivitat en les intervencions seguint criteris de prevenció del conflicte, mitjançant estratègies individuals, grupals i comunitàries construint dinàmiques de convivència entre la ciutadania, evitant així una escalada del conflicte.

3. ÀMBITS DE TREBALL I PROJECTES

3.1 MEDIACIÓ COMUNITÀRIA I FAMILIAR

El Servei Municipal de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Barberà seguirà acompanyant a la ciutadania en la gestió alternativa de conflictes tant comunitaris, veïnals o familiars, seguint sempre els preceptes de la via dialogada, la mediació i la cultura de la pau.

Tanmateix aquest 2025 el servei també seguirà realitzant difusió i sensibilització als serveis municipals, supramunicipals, escoles, instituts i a la ciutadania en general.

Objectius

- Continuar apropant a la ciutadania el Servei de Mediació per tal que la població de Barberà del Vallès pugui fer ús d'aquest servei públic en aquells casos en que necessitin gestionar els conflictes derivats de la convivència veïnal o familiar.
- Gestionar els casos que arribin al Servei a través de la mediació i la gestió alternativa de conflictes, prioritzant donar una resposta ràpida i augmentant la qualitat de l'atenció personalitzada. Això es fa gràcies al reajustament dels horaris de les persones mediadores que permet que aquestes comparteixin un dia a la setmana per fer co-mediacions i traspàs d'informació dels casos.
- Sensibilitzar a la ciutadania respecte la mediació, la gestió alternativa de conflictes i la cultura de la pau com a eines per gestionar els seus conflictes i per evitar que apareguin o escalin, amb la finalitat de millorar la convivència.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat entre persones que conviuen en un mateix entorn.

- Promoure el diàleg constructiu i l'escolta activa com a eines per gestionar els conflictes.

3.1.1 Gestió i resolució de conflictes

Descripció

Acompanyar les persones que plantegen un conflicte, ajudant-los a crear canals de comunicació i recerca d'opcions per resoldre el seu problema d'una forma àgil, positiva i realista. La mediació promou l'exercici de l'autorresponsabilitat i l'autonomia en la resolució dels propis conflictes.

La persona medidora desenvolupa el seu rol, comptant amb la voluntarietat de les parts i garantint un procés imparcial i confidencial¹.

Els conflictes atesos són, entre altres, veïnals, familiars, comercials (comerç de proximitat), a l'espai públic, associatius, escolars, etc.

Objectius

- Crear un espai de diàleg i comunicació en la prevenció i la resolució dels conflictes, que s'originen en els diferents marcs de convivència.
- Mediar, facilitar, orientar i assessorar en conflictes interpersonals i comunitaris.
- Fomentar una cultura de la mediació entre la ciutadania de Barberà del Vallès, fent-la corresponsable i participant en la gestió de les seves diferències.

Activitats

- Atenció i intervenció directa dels casos que arriben al servei.
- Facilitació del diàleg entre les parts involucrades en un conflicte, ja sigui d'una manera directa o indirecta.
- Orientació i assessorament en aquells conflictes, en els que no és possible dur a terme mediacions o d'altres intervencions directes.
- Orientació i assessorament en conflictes a les diferents seccions municipals i agents del territori, així com a polítics i polítiques municipals.
- Coordinació amb altres agents del territori respecte la intervenció en conflictes.
- Actualització del registre de casos de mediació al municipi.

Adreçat a

La ciutadania del municipi, que estigui interessada en la resolució d'un conflicte, personal tècnic municipal, agents del territori i polítics i polítiques municipals.

¹ D'acord a la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de Mediació en l'àmbit del dret privat de Catalunya

3.1.2 Orientació i assessorament en la gestió dels conflictes als diferents serveis municipals i agents del territori.

Descripció

El Servei orientarà i assessorarà en la gestió dels conflictes als diferents serveis municipals i agents del territori tot dotant-los d'eines en gestió alternativa de conflictes.

Objectius

- Promoure les bases de la mediació, el diàleg i la cultura de la pau en tots els àmbits municipals i agents del territori.
- Assessorar en què és mediable i què no per tal de que els serveis municipals i agents del territori sàpiguen què ens poden derivar i què no.

Activitats

- Mantenir el contacte amb els diferents serveis municipals via correu electrònic com a recordatori sobre les nostres funcions com a servei, i per oferir assistència en qüestions de gestió de conflictes.
- Continuar treballant amb els cossos policials municipals i supramunicipals que operen al territori, oferint formació o xerrades informatives en aquells àmbits de la mediació que es creguin adients.

Adreçat a

Personal tècnic municipal, agents del territori, polítics i polítiques municipals i entitats i associacions

3.1.3 Treball en xarxa amb agents derivadors per a la prevenció i la gestió de conflictes

Descripció

Realització de reunions de coordinació i formacions específiques (i/o actualitzacions) per a personal de les diferents àrees municipals i d'altres administracions, que esdevenen agents socials, derivadors de casos i gestores de conflictes.

Es tracta de treballar colze a colze amb els i les professionals per assolir una millor i eficient gestió dels conflictes de la ciutadania i contribuir-hi en la millora de la seva convivència.

A banda d'establir unes interlocucions estables, es volen conèixer les dificultats que tenen els i les professionals per derivar casos al servei, la seva utilitat, les necessitats formatives que en precisen i qualsevol retorn o suggeriment.

Es proposa fer formacions de presentació del servei i la mediació en aquells casos en els que no s'hagi fet, així com mantenir un contacte continu, amb aquells agents amb els quals ja es treballa en xarxa; i a la vegada, unes formacions amb actualitzacions de continguts i noves matèries, amb aquells agents, amb els quals ja s'ha establert un contacte. Es farà un estudi dels protocols existents i si cal s'adaptaran els protocols per tal d'establir protocols fixos de derivació i de feedback de la mateixa.

Objectius

- Promoure el servei, la cultura de la mediació i el diàleg i la gestió cooperativa dels conflictes com a un recurs per els i les professionals.
- Escoltar i acollir les dificultats de la seva pràctica diària, en relació als conflictes plantejats per la ciutadania, i oferir-los recursos per a la seva gestió.
- Facilitar un canvi de percepció i posició envers les situacions de conflicte, generant noves maneres de gestionar-les.
- Formar als i les agents socials que atenen directament a la ciutadania com a persones informadores i derivadores del Servei de Mediació.
- Treballar en xarxa per millorar la convivència i la cohesió ciutadana.

Activitats

- Revisar els protocols d'actuació amb els diferents agents socials per tal de veure com es poden optimitzar.
- Reunions de coordinació periòdiques amb els i les diferents professionals per a la gestió i la derivació de casos.
- Creació de taules de coordinació tècnica entre diverses seccions municipals i entitats del territori, com ara la Comissió de Coordinació Pedagògica.
- Reunions amb els agents derivadors per detectar les seves necessitats formatives.
- Preparació del material per a les formacions específiques, acordades amb aquestes agents.
- Tallers de formació en mediació i d'altres tècniques de gestió col·laborativa de conflictes per els i les professionals.
- Cursos o reunions sobre com informar i derivar casos al Servei de Mediació per a diferents professionals en contacte directe amb la ciutadania. (Projecte a-porta,
- Continuar el contacte amb els MMEE i Policia Local per treballar conjuntament en aquells casos que així ho requereixin.

Adreçat a

Qualsevol servei i/o agent social, que tracta amb la ciutadania de Barberà del Vallès i els seus conflictes.

3.1.4 Difusió i sensibilització del Servei Municipal de Mediació i Convivència Ciutadana i la cultura de la mediació

Descripció

Realització d'accions encaminades a la difusió i sensibilització de la Mediació i la Gestió Alternativa de Conflictos que es desenvolupin des del Servei Municipal de Mediació i Convivència Ciutadana, amb la finalitat d'apropar als diferents agents municipals i a la ciutadania el servei de mediació i les diferents activitats que es porten a terme, respecte la cultura de la pau i el diàleg.

Objectius

- Promoure el Servei de Mediació i les seves activitats.
- Sensibilitzar respecte la gestió cooperativa dels conflictes i la cultura de la pau i el diàleg entre la ciutadania, com a mitjans que faciliten la millora de la convivència.
- Divulgar tècniques, recursos, accions, etc., que fomenten el diàleg i faciliten una comunicació més eficaç entre les persones.

Activitats

- Presentacions i xerrades a aquell personal tècnic municipal, associacions, entitats i ciutadania en general, fent aquest any una atenció especial a les comunitats de veïns i veïnes.
- Difusió de la tasca del Servei de Mediació i Convivència mitjançant els articles de la revista municipal, la pàgina web de l'Ajuntament i les xarxes socials.
- Realització d'activitats divulgatives per commemorar el Dia Europeu de la Mediació.
- Presència del Servei a les diferents fires i esdeveniments que es puguin desenvolupar a Barberà del Vallès.
- Treballar amb associacions veïnals i altres entitats per oferir activitats de formació i difusió.
- Treballar amb la Biblioteca Municipal per tal d'integrar a l'Hora del Conte la lectura del llibre "Els petits mediadors" per apropar els valors de la mediació als infants i que les persones mediadores del servei puguin donar informació a les persones acompanyants dels menors. Així com crear una taula durant aquella setmana a la biblioteca amb llibres seleccionats relacionats amb la gestió de conflictes, l'empatia, la gestió de les emocions... La Biblioteca Municipal Esteve Paluzie s'encarregaria de la lectura del conte i realitzaria un taller infantil relacionat amb el contingut. Amb aquesta activitat participem també de l'ODS 16 de l'Agenda 2030 promoure societats pacífiques i inclusives, per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.
- Bustiades a la les comunitats veïnals on s'hi vagi a fer una visita dins d'un procés de mediació. Es crearà un llistat de comunitats on s'ha realitzat la bustiada i el nombre de pisos on s'ha fet a cada comunitat per tal d'augmentar la difusió del servei.
- Realitzar un buidatge a final d'any de la fitxa d'acollida de la pregunta "com ens heu conegut" per veure quina acció de difusió té més pes per potenciar-la cara a l'any vinent.

Adreçat a

Al personal tècnic, entitats, associacions, administracions de finques, comunitats de veïns/nes i ciutadania en general.

3.1.5 Tallers de Mediació Escolar

3.1.5.1 Tallers "L'HORA DEL CONTE" a les escoles del municipi

Descripció

Apropar la cultura de la mediació als infants de 4^t curs a 6e de primària de les escoles del municipi per tal d'aprendre a resoldre els seus propis conflictes. Es farà un taller per classe a través de la lectura d'un conte "els petits mediadors" de la Mariona Garriga de Ahumada.

Objectius

- Divulgar la cultura de la pau i el diàleg als centres educatius.
- Estimular una població més conscient de les problemàtiques derivades de la convivència i la seva gestió i, a la vegada, millor informada a l'hora de demanar ajut en cas de situacions de conflicte.
- Promoure la coeducació com a una manera de viure i conviure, on tots i totes som iguals i tenim les mateixes responsabilitats i oportunitats, en el sentit d'una ciutadania activa.
- Difondre entre la comunitat educativa el Servei Municipal de Mediació i Convivència Ciutadana i la mediació, així com d'altres tipus d'accions, que s'hi desenvolupen.
- Estimular la comunitat educativa en la difusió dels beneficis de la mediació com a un sistema pacífic i dialogat de prevenció, gestió i resolució de conflictes.
- Oferir als diversos centres educatius una estreta col·laboració per a la pre(o)venció i la resolució de conflictes.
- Fomentar l'autoconeixement i l'autoescolta dels membres de la comunitat educativa, per contribuir a la millora de les seves relacions.
- Promoure el respecte de l'altre, el seu espai, la seva personalitat i els seus trets particulars.
- Treballar el conflicte amb les persones, com ho viuen, afronten, gestionen, etc.
- Explorar i/o facilitar recursos per viure, afrontar i gestionar els conflictes d'una manera més respectuosa i satisfactòria per a una mateixa i la resta de persones.
- Proposar formacions en funció de les necessitats de les persones membres de la comunitat educativa.
- Donar suport en la gestió de conflictes de l'àmbit escolar.

Activitats

- Definir el conflicte amb una paraula.
- Diferència entre violència i conflicte.
- Definició de mediació i persones mediadores.
- Pluja d'idees per intentar resoldre els conflictes dels protagonistes dels contes "els petits mediadors".

Adreçat a

Persones membres de la comunitat educativa.

3.1.5.2 Taller de creació d'un programa de mediació entre iguals

Descripció

Els alumnes que ja han fet el taller d'educació en valors i cultura de la mediació, aquells alumnes que ho desitgen poden passar a ser alumnes mediadors mitjançant la creació d'un programa entre iguals, on l'alumnat es part activa de la resolució dels conflictes dins del centre, fomentant el diàleg, l'empatia i la responsabilitat de les parts en el conflicte.

Objectius

- Promoure la mediació i la resolució de conflictes entre iguals.
- Implicar a l'alumnat com a agent actiu que fomenti la cohesió i la convivència pacífica al centre.
- Desenvolupar competències socials i de convivència.
- Disminuir els conflictes del centre.

Activitats

Les formacions s'efectuaran fora de l'horari escolar i és per això que, tot i la voluntarietat de l'alumnat participant, serà necessària l'autorització dels pares per poder formar part d'aquest programa. Per tal de crear els equips de mediadors entre iguals es realitzaran 5 sessions formatives.

- Primera sessió: Repàs dels tallers realitzats al curs anterior.
- Casos mediables i no mediables.
- Fases del procés de mediació.
- Funcions i responsabilitats de les persones mediadores.
- Pràctiques de role-playing.

Un cop l'alumnat estigui format i els grups mediadors actius es farà un seguiment o tutoria mitjançant dues vies, el correu electrònic i presencial. Els alumnes podran així tenir un acompanyament per resoldre dubtes i fer un seguiment de les accions que duen a terme al centre.

Adreçat a

L'alumnat de secundària i a la comunitat educativa, en general.

3.2 PROMOCIÓ DE LA CONVIVÈNCIA A LES COMUNITATS VEÏNALS, A L'ESPAI PÚBLIC I ALS EQUIPAMENTS MUNICIPALS

3.2.1 Intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats

L'espai públic com espai de socialització i de relació sovint és escenari de conflictes diversos en la convivència, d'origen multifactorial: persones soles vulnerables, fràgils i en risc (tant menors com gent gran); actituds violentes que trenquen la pau social, conductes incíviques i poc respectuoses amb les persones i l'entorn, pràctiques poc saludables que comporten un evident risc per la pròpia salut i la de les persones que comparteixen l'espai urbà, l'incompliment sistemàtic de les normes d'utilització d'instal·lacions i equipaments públics, etc.

Sovint els escenaris de conflicte en la convivència sobre els quals s' intervé són d'origen multifactorial; es consideren d'alta complexitat i s'ha comprovat que la intervenció dels serveis estàndards disponibles no són suficients per restablir la convivència.

Aquesta àmbit de treball contempla una part proactiva, duent a terme prospeccions de manera esporàdica a l'espai públic, als equipaments municipals, a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats i una part reactiva, segons la demandes rebudes.

Objectius:

- Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.
- Disposar d'una visió global i periòdica de la convivència al municipi i detectar els possibles punt de millora i intervencions a dur a terme.
- Restablir i/o mantenir les relacions de convivència a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats
- Conèixer la realitat social de manera periòdica dels espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals.
- Intervenir amb una òptica interdisciplinària als espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals per tal de restablir la convivència.
- Avançar-se als conflictes a través de la proactivitat en les intervencions seguint criteris de prevenció del conflicte, mitjançant estratègies individuals, grupals i

comunitàries construint dinàmiques de convivència entre la ciutadania, evitant així una escalada del conflicte.

Activitats

- Prospeccions regulars, de manera semestral i realitzades en diferents franges horàries, a l'espai públic, principalment a places i parcs, i als equipaments municipals per preservar la bona convivència i la cohesió social.
- Detecció de necessitats d'intervenció social a l'espai públic i als equipaments municipals.
- Elaboració d'un document semestral anomenat "Observatori permanent de la convivència a Barberà del Vallès" que reculli la definició detallada de l'Observatori, de la metodologia de les observacions en medi obert i als equipaments municipals (enquestes, entrevistes, prospeccions...), indicadors d'avaluació i els resultats obtinguts.
- Recepció de la demanda i entrada del cas a l'agenda del servei.
- Entrevistes de recollida d'informació (comerços, entitats ciutadanes, joves, veïnat, departaments municipals, etc.) i/o reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals, recollida de dades quantitatives, anàlisi i contrast de la informació rebuda i elaboració d'un document de diagnosi.
- Elaboració d'una proposta d'actuació d'acord amb la situació detectada. Si es tracta d'una situació d'alt conflicte, es requerirà d'una actuació integral, àgil, ràpida i d'alta intensitat, inicialment i si és una situació de dimensió i impacte menor o de manteniment, serà menys urgent i de més llarg recorregut. Aquesta proposta d'actuació contindrà, com a mínim, els apartats següents: objectius, accions i els i les agents que han desenvolupar-la, així com indicadors d'avaluació. La proposta d'actuació serà validada pels serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària.
- Presentació i validació de la proposta d'actuació a altres seccions i àrees municipals, ampliant-se la mirada global de la intervenció a dur a terme.
- Reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals per a la presentació del pla d'actuació i el seguiment del mateix.
- Execució del pla d'actuació de manera participada amb tots els i les agents involucrades.
- Elaboració d'un document de seguiment i avaluació de la intervenció que s'ha dut a terme o s'està duent a terme i presentació d'aquest document a altres seccions i àrees municipals. Presentació del document en 2 reunions establertes pels serveis tècnica de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària.

3.2.2 Comissió de coordinació transversal per afavorir l'habitabilitat dels edificis i convivència a les comunitats veïnals de Barberà del Vallès

Descripció

El 16 d'octubre de 2019 es va crear per acord de junta de govern local una comissió de coordinació tècnica-política interinstitucional, com a espai estable de coordinació i treball conjunt entre els agents implicats en la millora de la convivència i l'habitabilitat de les comunitats veïnals, com a canal de comunicació, com a espai per a la presa de decisions compartida. De cara al proper 2025 ens plantegem seguir amb aquesta línia, per així abordar i tractar aquelles problemàtiques de convivència que hem estat gestionant en els últims anys.

Aquesta comissió està integrada per polítics i tècnics dels àmbits Urbanisme, Habitatge, Serveis Jurídics, Salut, Serveis Socials, Policia Local, Convivència, Mediació i Consum.

La comissió de coordinació transversal és un instrument municipal estable de treball en xarxa en que els diversos agents implicats es coordinen per donar resposta de manera conjunta a diverses necessitats bàsiques que puguin presentar certes comunitats veïnals del municipi.

Aquesta comissió transversal es lidera des de l'Oficina Municipal del Dret a l'Habitatge de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania i s'integrarà, posteriorment, com a comissió de treball amb la Taula Local pel Dret a l'Habitatge de Barberà del Vallès, l'instrument de participació local, creat per afavorir una acció de coparticipació entre les administracions, institucions públiques, entitats del tercer sector, professionals de l'habitatge, els serveis socials, de mediació i d'inserció laboral, i altres agents socials del municipi, amb la intenció de garantir a la ciutadania el dret a l'habitatge i evitar l'exclusió residencial i social.

Objectius

- Donar resposta de manera conjunta i compartida a les diverses problemàtiques i necessitats que es puguin generar a les comunitats veïnals existent al municipi de Barberà del Vallès.
- Establir una estratègia coordinada d'intervenció amb els diferents serveis municipals i institucions implicades.

Activitats

- Conèixer bones pràctiques de municipis amb problemàtiques semblants.
- Participar en reunions preparatòries amb dissenys d'estratègies i escenaris de manera que es pugui contribuir en la resolució de les problemàtiques.
- Participar en les reunions de la comissió de coordinació transversal esmentada.
- Assessorament en metodologies col·laboratives i participatives a l'Oficina del Dret a l'Habitatge.

Adreçat a

Comunitats veïnals.

3.2.3 Assessorament i suport a les comunitats veïnals

Descripció

L'assessorament i suport a les comunitats veïnals consisteix en atendre, orientar i assessorar presencialment, telemàticament i/o telefònicament a les persones integrants de comunitats veïnals que tinguin dubtes sobre l'organització interna i funcionament de la comunitat: sobre els drets i deures individuals i col·lectius, tan siguin o no propietaris, sobre la normativa en règim de propietat horitzontal, accessibilitat, ordenances municipals - Ordenança general per a la convivència i el civisme, entre d'altres- i altres normes que puguin repercutir en les comunitats o bé, tinguin dificultats en la convivència.

A més, el servei intervindrà directament i farà accions d'acompanyament, sempre relacionades amb al seu funcionament intern, per a la millora de la seva autonomia i presa de decisions, tot fomentant la participació activa de les seves persones membres dins aquestes i dins el seu barri, facilitant el debat i diàleg entre el veïnat i orientar-les en matèria de gestió interna.

Objectius

- Donar a conèixer i promoure la mediació i la gestió dialogada de conflictes, així com el Servei de Mediació, com a recurs per gestionar les dificultats d'organització interna a les comunitats veïnals.
- Atendre, assessorar, intervenir directament, acompanyar i donar suport a les comunitats veïnals per a la millora de la seva autonomia i presa de decisions en relació a la seva organització, convivència i resolució dels propis conflictes.
- Conèixer les necessitats i les problemàtiques a nivell organitzatiu intern de les comunitats de veïnes i veïns.
- Donar suport a les comunitats de veïnes i veïns en la seva gestió i organització interna i en temes vinculats a la convivència i les relacions interpersonals.
- Fer un treball d'apoderament de les persones en relació a la organització interna de la seva comunitat veïnal.
- Promoure habilitats comunicatives i de gestió de conflictes entre els veïns i les veïnes, incloses les persones representants.
- Establir un vincle i generar confiança entre el veïnat i les persones mediadores i dins el propi veïnat de cada comunitat.

Activitats

- Posar-se en contacte amb les Administracions de Finques del municipi, presentar el Servei en aquelles que no s'hagi fet i oferir els nostres serveis tant perquè ens derivin aquells casos que creguin susceptibles de ésser derivats com per oferir una xerrada a les comunitats veïnals en que ho creguin necessari. Tant a les que no ens coneixen com a les que si son coneixedores de la nostra existència s'oferirà, si ho consideren, que aquesta xerrada pugui ser oferta el dia de Junta de Veïns i Veïnes.
- Visites a les comunitats de veïns i veïnes dels diferents barris de Barberà del Vallès a petició dels/les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidents/es de Comunitats veïnals i a petició de qualsevol persona que detecti una necessitat d'organització interna dins de la seva pròpia comunitat veïnal.

- Escollir un barri i fer una programació per tal de visitar els edificis per contactar amb les presidències de les comunitats de veïns/nes per tal que pugui saber de la nostra existència i pugui donar a conèixer i adreçar al nostre servei aquells veïns/nes que tinguin conflictes. Portar un registre de les finques visitades i les dades de la presidència de les mateixes.

Adreçat a

Als/Les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidències de comunitats veïnals i a la ciutadania en general de Barberà del Vallès que detecti una necessitat dins de la seva pròpia comunitat veïnal.

3.2.4. Difusió de la Guia per a la bona convivència a les comunitats veïnals de Barberà del Vallès i sensibilització en la cultura de la mediació i la gestió alternativa de conflictes.

El Servei de Mediació i Convivència continuarà amb la difusió i distribució de la *Guia per a la bona convivència a les comunitats de veïns i veïnes de Barberà del Vallès*. Aquesta guia és un suport per a la gestió interna de les comunitats i per millorar la seva convivència i es farà entrega a de la mateixa a les visites a les comunitats veïnals al contactar amb la seva presidència o si s'assisteix a les Juntes d'Escala a petició de les empreses administradores de les finques.

Objectius

- Donar a conèixer i promoure la mediació i la gestió dialogada de conflictes, així com el Servei de Mediació i Convivència, com a recurs per gestionar les dificultats i els conflictes de convivència al municipi.
- Donar suport a les comunitats de veïnes i veïns en la seva gestió i organització interna i en temes vinculats a la convivència i les relacions interpersonals.

Activitats

- Treballar conjuntament amb Habitatge per tal de coordinar possibles actuacions conjuntes.
- Lliurar la Guia a la presidència d'escala de les comunitats de veïns/nes amb les que s'hagi contactat en el punt anterior i incloure l'entrega al registre prèviament mencionat en el punt anterior.

Adreçat a

Presidències i junta de les comunitats veïnals i a la ciutadania en general de Barberà del Vallès que detecti una necessitat dins de la seva pròpia comunitat veïnal, administradors/es de finques i associació de veïns/es.

3.2.5 Formació dirigida a la Presidència i Junta de les Comunitats de Veïns, i altres veïns i veïnes interessats.

Descripció

Realització d'activitats dirigides a les comunitats de veïnals sobre la llei de la propietat horitzontal i/o qualsevol altre normativa que afecti a les relacions de veïnatge fent especial atenció amb aquells aspectes pràctics de l'organització de la comunitat (càrrecs, quotes, reunions, acords de la junta, llibres d'actes, etc), com l'Ordenança general de Convivència i Civisme.

Generant espais de reflexió sobre la manera com les comunitats gestionen els seus propis conflictes, i d'aquesta manera donar-los recursos i eines per a la seva gestió.

Objectius

Fer un treball d'apoderament de les persones en relació a la organització interna de la seva comunitat veïnal.

Difondre i comunicar l'existència del servei entre la ciutadania, entitats sense ànim de lucre, comunitats veïnals, consells de participació, etc.

Identificar a través d'aquestes formació a persones pro-actives de la convivència procedents de les comunitats veïnals, per dissenyar i activar una xarxa de persones amb habilitat mediadores naturals amb capacitat d'identificar possibles situacions de conflicte.

Definir propostes d'actuació per a la millora de la convivència a les comunitats i elaborar un document que defineixi el pla de treball proposat.

Activitats:

Taller de formació per gestionar la convivència a les comunitats de veïnals, tot explicant, quin és el funcionament d'una comunitat i aquelles aspectes que poden afectar a les relacions de veïnatge fent especial atenció amb aquells aspectes pràctics de l'organització de la comunitat (càrrecs, quotes, reunions, acords de la junta, llibres d'actes, etc), com l'Ordenança general de Convivència i Civisme. Explicant com i quan la mediació i la gestió alternativa de conflictes poden esdevenir una eina per gestionar conflictes de convivència dins la comunitat.

Adreçat a

Als/Les administradors/es de Finques, Associació de veïns/es, presidents/es Comunitats veïnals i a la ciutadania en general de Barberà del Vallès que detecti una necessitat dins de la seva pròpia comunitat veïnal.

4. AVALUACIÓ I INNOVACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA

Descripció

Creació i desenvolupament de diferents instruments per avaluar i valorar les activitats, que es duen a terme des del servei, per tenir més informació sobre la qualitat dels serveis prestats i, conseqüentment, aplicar aquestes opinions, suggeriments i experiències per fer-hi les millores i les innovacions oportunes.

Moltes de les accions que es desenvolupen es duen a terme amb el suport de la Diputació de Barcelona, com ara la participació, des de l'any 2010, en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Això, significa formar part d'un grup de persones tècniques municipals, que estan involucrades en la millora continua dels serveis prestats a la ciutadania.

Per a la recollida d'opinions i suggeriments de la ciutadania usuària del servei s'utilitza una enquesta de satisfacció del mateix.

Objectius

- Escoltar i recollir les opinions, suggeriments, queixes, peticions, etc. de la ciutadania, que utilitza el Servei de Mediació i Convivència.
- Analitzar les dades quantitatives del servei per valorar l'activitat duta a terme i planificar millores i innovacions.
- Establir indicadors d'avaluació del servei.
- Difondre les dades quantitatives i qualitatives del servei en diferents mitjans de comunicació per donar-les a conèixer i ser un servei transparent i proper a la ciutadania.
- Compartir informació sobre el funcionament del servei amb altres municipis i experiències.
- Participar en espais de seguiment i suport per a la pràctica professional de les persones mediadores.
- Investigar i innovar noves tècniques i metodologies de treball, que permetin prestar un millor servei a la ciutadania.
- Promoure un Servei de Mediació i Convivència de qualitat, adaptat als interessos i les necessitats de les persones usuàries.

Activitats

- Realització d'enquestes de satisfacció a les persones participants en processos de mediació i les persones que assisteixen a les activitats formatives i de sensibilització.
- Reunions de coordinació amb persones professionals del territori, on s'estableixen i revisen protocols i formes de col·laborar juntes.
- Actualització dels documents de recollida d'indicadors d'avaluació del servei, com ara persones participants en processos de mediació, tipologia de conflictes atesos, tipus de tancaments dels casos, número de mediacions realitzades, temps de gestió dels casos, persones o serveis derivadors, número de formacions i actes de difusió duts a terme, notícies publicades, edició i distribució de tríptics i cartells, etc.
- Reunions de coordinació i supervisió setmanals amb la persona coordinadora del servei per fer seguiment i una avaluació conjunta de tots els processos, canvis i projectes.
- Comparació de les dades del servei amb les d'altres serveis d'altres municipis, a través de la participació en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona.
- Elaboració de memòries de valoració de les activitats del servei.
- Reunions de seguiment del projecte de mediació amb persones referents tècniques i polítiques de l'Ajuntament.
- Supervisió de la pràctica mediatora per un equip de professionals extern.

- Participació de les persones mediadores del servei en comissions, espais de seguiment i suport, formacions, jornades, etc. per adquirir i compartir aprenentatges, vivències i coneixements amb altres mediadors i mediadores i altres professionals.

Adreçat a:

La ciutadania, les entitats, les persones mediadores i altres professionals.

5. RELACIONS INSTITUCIONALS

5.1 Diputació de Barcelona

Descripció

El Programa Municipal de Mediació i Convivència manté relacions periòdiques tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la diversitat, la mediació i la promoció de la convivència amb el Servei de Convivència, Diversitat, Infància i Persones Grans de l'Àrea de Sostenibilitat Social i Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona

Objectius

- Conèixer les polítiques sobre els àmbits del Programa que s'impulsen des de la Diputació de Barcelona.
- Obtenir assistència tècnica i cooperació pel desenvolupament de polítiques de diversitat, de drets civils, de civisme, de cohesió social, de mediació i de voluntariat al municipi.

Activitats

- Participació en les diferents accions formatives, jornades i reunions organitzades des de la Diputació de Barcelona.
- Participar en els cercles de comparació intermunicipal de Mediació de la Diputació.
- Presentació de projectes a les convocatòries sobre ajuts econòmics i/o suport tècnic en els àmbits de la convivència, mediació, diversitat i associacionisme, principalment, que es convoquin des de la Diputació de Barcelona.

5.2 Federació de Municipis de Catalunya

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la diversitat, la mediació i la promoció de la convivència amb la Federació de Municipis de Catalunya.

Objectius

- Conèixer les polítiques, els projectes i les activitats sobre els àmbits del Programa que es recolzen i es duen a terme des de la Federació de Municipis de Catalunya.

Activitats

- Participació en les reunions i accions formatives impulsades des de la Federació de Municipis.
- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència.

5.3 Relacions amb l'Associació Catalana de Municipis (ACM)

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques per impulsar actuacions coordinades en l'àmbit de la convivència i la mediació ciutadana principalment, amb l'Associació Catalana de Municipis (ACM).

L'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM) és una entitat municipalista que agrupa més del 95% dels ens locals de Catalunya amb l'objectiu de defensar els interessos dels municipis i ésser-ne la veu representativa.

Objectius

- Coordinar a través de l'ACM, els serveis de convivència i la mediació ciutadana amb els dels municipis veïns de la comarca.
- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència.

Activitats

- Participació en les reunions de les comissions que estableixi l'ACM en els àmbits de la convivència i la mediació ciutadana.
- Participació en les accions formatives impulsades des de l'ACM.

5.4 Relacions amb l'Observatori Econòmic i Social Local

Descripció

El Programa Municipal de Drets de la Ciutadania, Convivència i Civisme manté relacions tant polítiques com tècniques amb l'Observatori Econòmic i Social Local de la Fundació Barberà Promoció per a l'impuls de les polítiques públiques de l'àmbit de la convivència i la mediació ciutadana.

L'Observatori Econòmic i Social Local té com a missió aprofundir en el coneixement de la realitat del mercat de treball, en particular, i de l'activitat socioeconòmica de la ciutat.

Objectius

- Conèixer els estudis de l'Observatori Econòmic i Social Local

Activitats

- Rebre assessorament i suport tècnic i polític sobre els àmbits de referència.