

Servei de Mediació Ciutadana de Sitges

Memòria 2022

Barcelona, Maig 2023

FUNDACIÓ AGI
SEU BARCELONA
Pau Claris, 138,
6è3a.
08009 Barcelona

CIF: G-60729084

FUNDACIÓ AGI
SEU MATARÓ
C/Alcalde Josep Abril 9 Bx 2^a
08302 Mataró

FUNDACIÓ AGI
SEU VILANOVA I LA
GELTRÚ
Plaça Soler i Carbonell
28, 3a planta
08800 Vilanova i la Geltrú



Índex de contingut

1. Introducció.....	3
2. Descripció del Servei.....	3
3. Objectius del Servei.....	5
4. Accions concretes desenvolupades	
4.1. Gestió de casos (intervenció)	5
4.1.1. Nombre de persones ateses	5
4.1.2. Repercussió estimada.....	5
4.1.3. Nombre de casos tancats durant el període	6
4.1.4. Entrada de casos per mesos.....	6
4.1.5. Perfil de persones ateses.....	7
4.1.6. Agents derivadors.....	9
4.1.7. Tipologia de casos	9
4.1.8. Distribució dels casos segons la seva finalització	12
4.2. Formació, difusió i sensibilització.....	13
4.2.1. Formació	13
4.2.2. Difusió.....	13
4.2.3. Sensibilització	14
5. Formació continuada i participació del mediador.....	14
5.1. Programes Diputació.....	14
5.2. Formació continuada – no diputació (AGI).....	14
6. Avaluació general del programa.....	15
6.1. Objectius del Servei de Mediació Comunitari (SMC).....	15
6.2. Avaluacions del Servei de Mediació Comunitari (SMC).....	16
6.3. Avaluacions de les accions formatives.....	17
6.4. Avaluacions de les accions de sensibilització.....	18

6.5 Consolidació	19
7. Objectius 2023.....	20
7.1.Objectius de les propostes.....	20
7.2.Projectes 2023.....	20
8. Conclusió.....	22

1. Introducció

El següent document pretén reflectir quantitativa i qualitativament el treball desenvolupat pel mediador durant el darrer any 2022. Per això s'han inclòs dades numèriques com espais d'avaluació, reflexió i propostes de futur.

Els punts 2 i 3 d' aquesta memòria descriu el servei i els seus objectius.

El punt 4 vol plasmar la informació relativa a la tasca concreta que s'ha realitzat durant aquest període tant pel que fa a la intervenció de casos així com les accions de prevenció i de formació.

El punt 5 enumera la supervisió continuada que realitza el tècnic del programa.

El punt 6 és un espai per fer una avaluació global de la situació del servei, i finalment el punt 7 proposa propostes de concretes de futur.

2. Descripció del Servei

El projecte del Servei de Mediació Ciutadana de Sitges dona resposta des d'una perspectiva ampla a les dificultats de convivència que són o poden acabar esdevenint un conflicte.

L'objectiu general és ser un referent al municipi pel que fa a la convivència i a la resolució de conflictes. Per aquest motiu, la seva principal funció és la d'oferir a la ciutadania un espai gratuït i segur on gestionar i transitar pel canvi i el conflicte. Aquest espai té per finalitat generar un

aprenentatge i promocionar el diàleg ferm que potenciï la cohesió i el vincle en les relacions per així crear, enfortir i/o consolidar les xarxes. Tot això buscant donar el màxim valor als recursos de cada individu i co-construint opcions a les situacions de crisi, canvi o conflicte.

Alhora, el Servei té la funció de difondre i sensibilitzar als ciutadans i ciutadanes, les entitats, els grups i les famílies de Sitges a cercar un major coneixement i pràctica de les eines de comunicació empàtica i resolució de conflictes.

Les intervencions concretes del servei són l'acompanyament i l'assessorament als ciutadans i ciutadanes i la formació i sensibilització dels ciutadans i ciutadanes en eines de gestió de conflictes alternatives. La funció principal del servei és l'eix de l'acompanyament en la gestió dels conflictes, és a dir, l'actuació directa en el conflicte esclatat amb la participació dels implicats.

Classifiquem els àmbits d'intervenció en:

- **Acompanyament en crisi i canvis dins la família:** Acompanyar a les famílies durant les crisis que generen processos de gestió de parentalitat, de cura de la gent gran, de repartiment d'herències, etc.. buscant tenir cura de tot el sistema familiar i en especial els infants i les persones dependents.
- **Acompanyament en conflictes veïnals:** Oferir suport i acompanyar en conflictes i desavinences mirant que, un cop superada la situació, les persones que han de continuar convivint plegades tinguin una relació harmònica de veïnatge.
- **Assessorament en el conflicte:** Realitzem una tasca d'assessorament en el conflicte a totes aquelles persones, col·lectius que ho demanin, per tal que aquestes resolguin els seus conflictes amb tercers.

Per aquesta tasca el municipi compta amb un mediador amb una dedicació horària de 20 hores setmanals. També s'ha incorporat un sistema de supervisió i formació a través de la Fundació AGI i de la Diputació per a poder acompanyar al professional.

3. Objectius del Servei

Podem sintetitzar els objectius en:

- Gestió del conflicte o del canvi: intervencions en crisi
- Sensibilització i prevenció: formació i acompanyament a la ciutadania

Aquestes intervencions generen resultats que donen resposta a objectius transversals de fons: fomentar la participació, la co-responsabilització, i l'autonomia de la ciutadania envers a les seves relacions.

4. Accions concretes desenvolupades

4.1. Gestió de casos / intervenció

Durant aquest any 2022, el Servei de Mediació ha rebut un total de **75** sol·licituds.

4.1.1. Nombre de persones ateses

Dels casos tancats durant el 2022 el nombre de persones ateses directament pel Servei han estat de **144 persones** (persones ateses presencialment, per telèfon o per Zoom). Aquesta xifra no inclou el nombre de persones ateses amb les quals continuem treballant durant el 2023.

4.1.2. Repercussió estimada

Un total de **318 persones** han tingut contacte amb el Servei de forma indirecta.

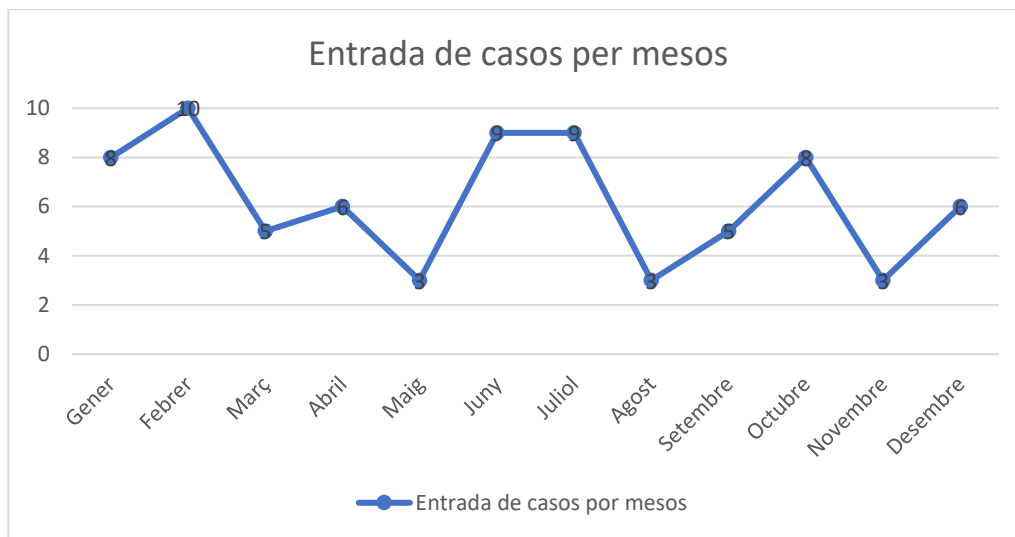
Quan parlem de forma indirecta, ens referim al fet que d'una manera o altra l'actuació que s'ha portat a terme des del Servei de mediació ha influït en la seva quotidianitat. Un dels exemples poden ser les mediacions on han intervingut els presidents i secretaris de les comunitats de veïns, o bé els presidents d'associacions. Hem fet un càlcul aproximat del volum de persones que han estat representades per les figures abans esmentades, tot i que no han mantingut un contacte directe sí que han estat d'alguna manera immerses dins algun procés de mediació dut a terme pel Servei.

4.1.3. Nombre de casos tancats

S’han tancat un total de **75 casos** en aquest període, tenint en compte que al finalitzar l’any 2022 restaven 10 casos oberts que es segueixen durant aquest any 2023.

4.1.4. Entrada de casos per mesos.

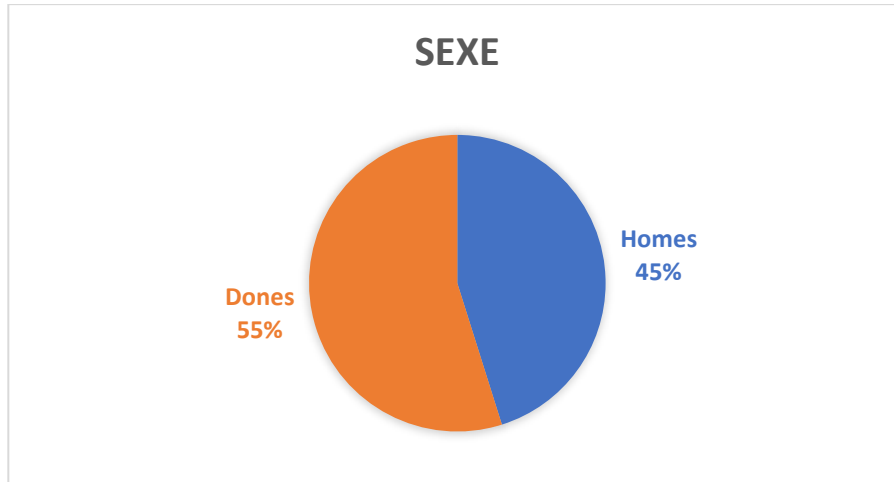
En relació al nombre de sol·licituds de mediació rebudes durant aquest període, que en totalitzen 75, veiem com la mitjana de casos mensuals és de 6,25.



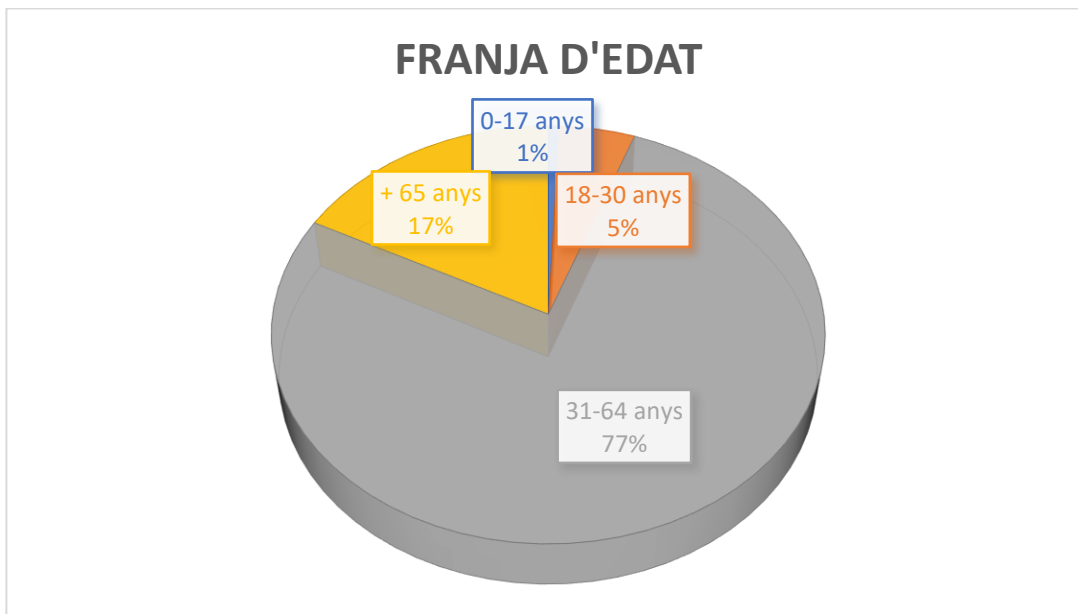
El fort augment a partir del mes de gener i febrer és el resultat del temps dedicat a les presentacions del Servei de Mediació Comunitari (SMC) als diferents serveis municipals (Policia municipal, OAC, SOJ...) i a l’operació de comunicació feta a través de les xarxes socials, la Web i l’enviament per correu de 18.000 tríptics als ciutadans i ciutadanes de Sitges a finals del any 2021. Així doncs, s’ha creat un vincle que ha facilitat la difusió del servei i la derivació dels casos susceptibles de ser tractats pel SMC, a més del fulletó que ha permès als ciutadans posar-se en contacte amb el servei directament.

4.1.5. Perfil de persones ateses

D’ara en endavant farem referència als casos tancats en 2022 i no a les sol·licituds rebudes, algunes de les quals restaven obertes al iniciar el nou any 2023.



Com podem observar a la gràfica, hi ha hagut una major participació de dones que d'homes en els processos de mediació tot i que no és una diferència significativa percentual ni en valors absoluts.



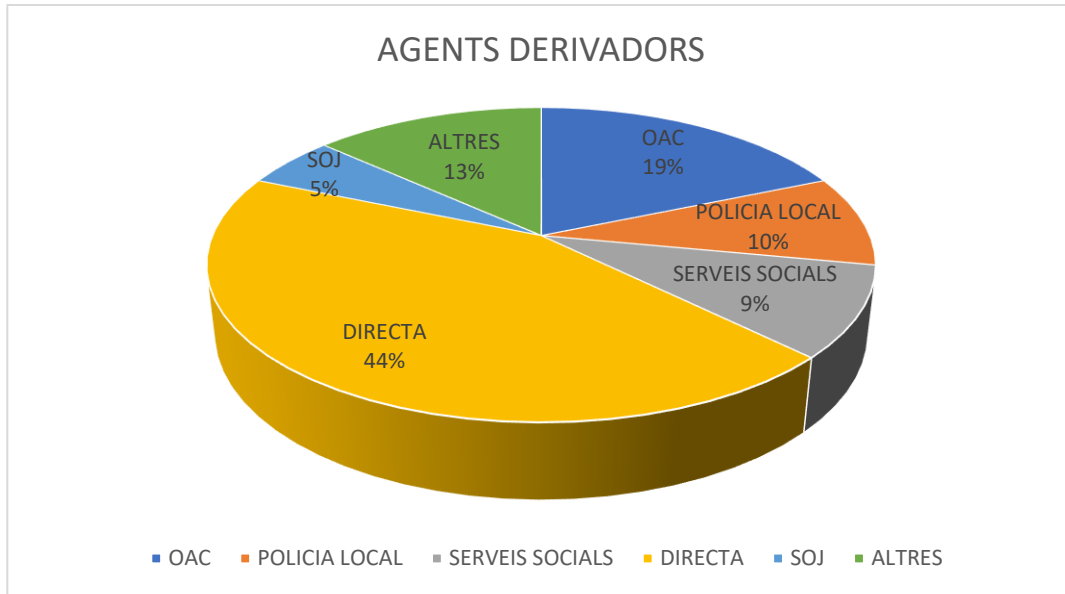
La franja d'edat que ha participat més en els casos atesos pel Servei és la compresa entre 31 i 64 anys (amb un 77%), seguida de la compresa per persones amb 65 anys o més (un 17%). Les franges d'edat que han participat en menor mesura són les compreses entre 18 i 30 anys (5%) i els menors de 18 anys (1%). Hi ha poca diferència amb l'any passat.



El 74% de les persones ateses al Servei de Mediació són de nacionalitat espanyola, dada que correspon als percentatges de nacionalitat de la població de Sitges que ha recollit l'Idescat l'any 2022, on queda reflectit que el 75,26% de la població de Sitges té la nacionalitat espanyola. Les altres persones ateses eren de nacionalitat Russa, Italiana, Argentina, Francesa, Peruanes, Cubanes, d'Israel, de Paraguai, d'Angola, del Marroc, EUA i de la República Dominicana.

Cal destacar que degut a la nacionalitat dels usuaris i a les seves limitacions en la pràctica del català o castellà, el mediador ha hagut d'adaptar-se i utilitzar altres idiomes per millorar l'espai de comunicació, sobretot amb els usuaris estrangers. Tot i que la gran majoria dels idiomes utilitzats han sigut el català i el castellà (85%), 15% de les entrevistes han hagut de ser conduïdes en anglès, francès o portuguès.

4.1.6. Agents derivadors



Pel que es refereix als agents derivadors, en aquest moments, gràcies als esforços de comunicació de l'ajuntament en les xarxes socials, la impressió de fulletons, l'accés directe, amb un 46% dels casos, és la manera amb la qual arriben els casos al servei més sovint. L'any passat, només s'havien dirigit directament al servei 4 casos.

Cal destacar que l'OAC, la Policia local i els serveis socials son també bons derivadors.

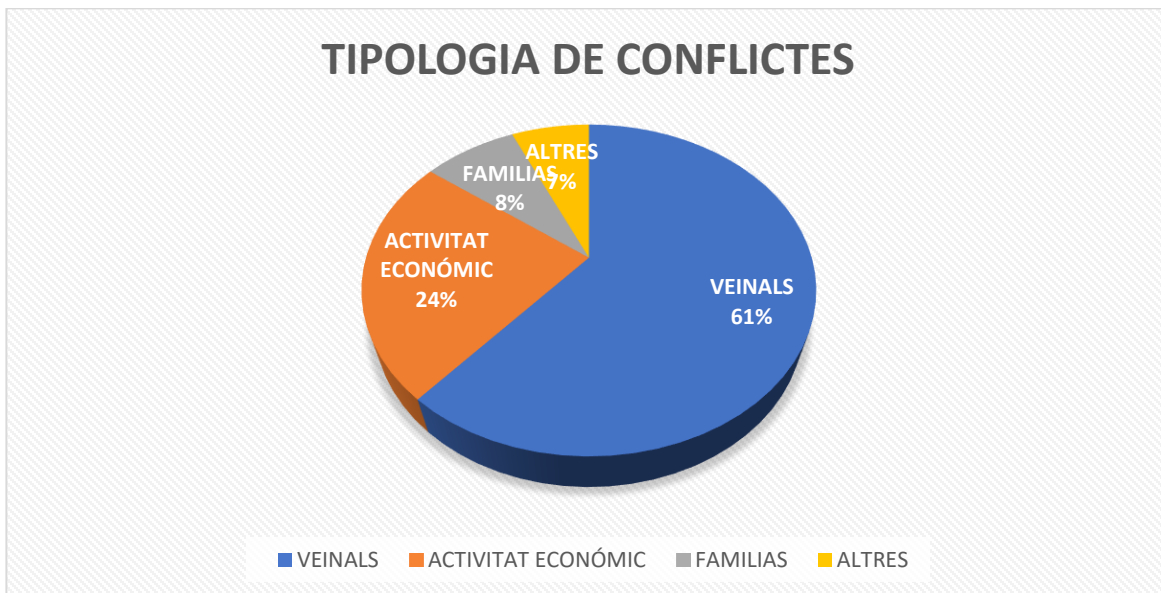
D'altra banda cal destacar altres derivadors, casos que venen directament de les regidories i altres serveis municipals, administracions o entitats (OMIC, Urbanisme, Mossos d'Esquadra, advocat, administracions de finques...).

4.1.7. Tipologia de casos

Els tipus de conflictes tractats pel Servei de mediació durant aquest període, conformen dos blocs principals:

- Veïnals
- Activitats econòmiques
-

A continuació es presenta una gràfica que mostra la distribució dels casos tancats durant el període en relació a aquestes temàtiques:



Com podem observar a la gràfica els casos més habituals són els veïnals amb un 61% del total de casos. Cal destacar una disminució (entre 2021 i 2022) del percentatge de casos veïnals de 10% a favor de casos vinculats a una activitat econòmica, sobretot per qüestions contractuals. Els altres casos son de índole familiar, conflictes a l'espai públic i un cas implicant a un grup de ball popular de unes 30 persones amb el qual s'ha procés un cercle de diàleg i de decisió. Aquest cas ha respost a una petició de mediació de part de l'ajuntament per un problema que afectava directament l'organització de les festes populars de la Festa Major i Santa Tecla i indirectament, el posicionament polític en l'organització dels balls populars.

A continuació desenvolupem cada tipologia en concret:

Veïnals

En aquest any 2022 s'han atès un total de 46 casos: La tipologia de casos veïnals més tractats són els relacionats amb sorolls i obres (33%), problemes relacionats amb la neteja, l'olor i la humitat (28%), les dificultats en la relació i comunicació (20%) i els animals domèstics (9%).

Familiar

Hem tingut 6 casos familiars relacionats per la majoria amb conflictes de parentalitat.

Activitats econòmiques

Al 2022 hi ha hagut 18 casos relacionat amb activitats econòmiques amb qüestions contractuals entre propietaris i llogaters. Els conflictes es relacionen amb les actuals dificultats que estan emergint per tal de fer front a compromisos contractuals, especialment de lloguer d'habitatges.

4.1.8. Distribució dels casos segons la seva finalització

Per il·lustrar com els casos s'han conclòs, que és necessari que abans es tinguin en compte els següents conceptes:

Acords: pot ser de diferents tipus:

- Acord previ: s'arriba a un acord abans de realitzar una sessió conjunta amb totes les parts.
- Acord parcial: durant la sessió conjunta s'arriba a un acord sobre algun dels punts a tractar però no sobre tots.
- Acord verbal: s'arriba a un acord verbal entre les parts durant la sessió conjunta.
- Acord escrit: s'arriba a un acord durant la sessió conjunta i aquest s'escriu i es signa per les parts.

No acord: s'acaba el procés sense haver arribat a cap acord.

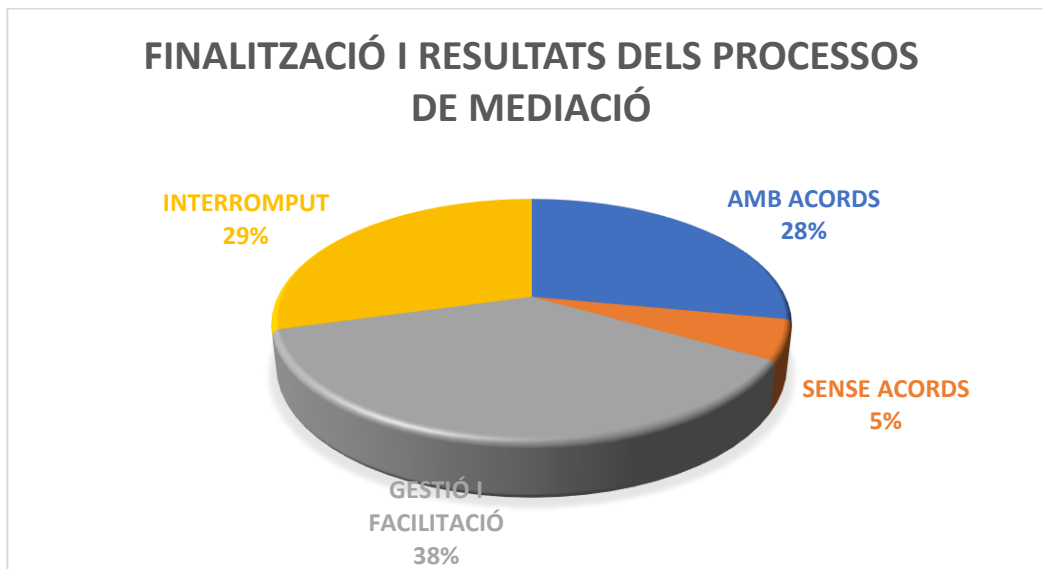
Gestió / facilitació: quan s’ha realitzat l’entrevista o les entrevistes només amb una de les parts del conflicte, o no amb totes en el cas de mediacions multipart, però s’ha arribat a una resolució del conflicte mitjançant la intervenció realitzada.

Interromput: engloba tots aquells casos que han estat interromputs en qualsevol moment del procés.

- No mediable: tots aquells casos que degut a les seves característiques o a les característiques de les parts no es consideren mediables.
- 2ª part no localitzada: s’ha intentat contactar amb la segona part però no s’ha aconseguit.
- 2ª part no vol mediar: després d’establir contacte amb la segona part aquesta no veu convenient participar en un procés de mediació. Es pot donar en qualsevol moment del procés.
- Retirat per 1ª part: en qualsevol moment del procés el/la sol·licitant retira la sol·licitud per diferents motius.

Derivat: es deriva el cas a altres Serveis.

Dit això, la distribució de casos tancats el 2022 segons la seva finalització és la següent:



L'actuació més realitzada es la de "Gestió i facilitació". En aquests casos la feina realitzada és amb una de les parts i es tracta d'un procés de reflexió, d'autoresponsabilització, d'empoderament i d'assessorament en gestió del conflicte a la/les persona/es per permetre la millora de la situació. Amb tot això el professional del servei fa una valoració positiva del fet que a través de l'acompanyament que s'ofereix a les persones, aquestes resolguin les seves situacions d'una forma autònoma i sense la necessitat de fer la trobada conjunta en el marc del servei.

Els motius dels casos interromputs són perquè la segona part no accepta entrar en el procés de mediació, perquè la primera part retira la seva demanda del servei, o perquè des del SMC, no es considera un cas mediable.

Cal destacar que sobre 25 casos que han passat per un procés de mediació amb al menys una reunió conjunta, en 85% de los casos, s'ha arribat a un acord.

Amb els processos de gestió i facilitació, Això significa que la intervenció del servei ha permès contribuir a la resolució de 66% dels casos tancats durant l'any 2022.

4.2. Formació, difusió i sensibilització

4.2.1 Formació

S’han realitzat 2 accions formatives els mesos de maig i juny 2022 de 2 hores cadascuna, destinades al personal de l’ajuntament de Sitges de diversos serveis municipals. Aquestes accions han promogut la difusió i sensibilització del servei de mediació amb els diferents serveis municipals. A més, s’ha pogut difondre la cultura de la pau i de les noves formes de resoldre conflictes.

4.2.2 Difusió

La campanya de difusió, realitzada pel servei de Participació i suport de comunicació de l’ajuntament de Sitges al final de novembre 2021 ha donat un impuls molt fort al servei durant tot l’any 2022. Això ha tingut com efecte l’obertura de 75 casos durant l’any que mostra l’èxit i la necessitat de tenir aquest servei a disposició del ciutadà. A més, el servei de Participació informa durant tot l’any de la existència del SMC. Per exemple, totes les noves entitats que s’inscriuen al RME (Registre Municipal d’Entitats) reben informació sobre el SMC.

4.2.3 Sensibilització

Per tal de donar continuïtat al treball de sensibilització al servei i a la cultura de la mediació, el mediador ha realitzat un taller de mediació de 2 hores al octubre 2022 cap a les entitats sitgetanes. També, el servei ha acollit alumnes de 2 instituts i 1 grup d’universitari, estudiants de mediació per tal d’explicar la funció comunitària del servei de mediació que sensibilitza als ciutadans a trobar noves eines de comunicar-se i resoldre els seus conflictes per tal de millorar la convivència.

5. Formació continuada i participació del mediador

5.1 - Programes Diputació

El mediador ha participat en una formació i un programa de supervisió de casos de mediació, ofertes per la Diputació de Barcelona:

- Supervisió casos de Mediació : 24 hores de supervisió durant tot l’any 2022.
- Formació online en pràctiques restauratives: 20 hores (maig i juny 2022)

5.2– Formació continuada AGI (no Diputació)

Formació realitzada a través del programa de formació dels mediadors de justícia restaurativa gestionat per la Fundació **AGI**:

- Formació presencial en cercles restauratius. 15 hores

6. Avaluació general del programa

6.1 Objectius del Servei de Mediació Comunitari (SMC)

Recordem els objectius posats per l’any 2022:

- Gestió del conflicte o del canvi: intervencions en crisi
- Sensibilització i prevenció: formació i acompanyament a la ciutadania

En relació a les intervencions, les previsions s’han superat, ja que hi ha hagut 75 casos oberts al 2022. Això representa més de 6 casos oberts per mes. El volum de casos és més alt que la mitjana de casos per persona i per hora contractada des d’un SMC comú vinculat al programa de la Diputació.

Al 2022, es varen tancar 75 casos (procés de mediació finalitzat). En 66% dels casos, l'acompanyament del servei de mediació ha tingut la capacitat de generar una acció resolutiva, bé mitjançant un acord en el procés de mediació, o bé amb la gestió/facilitació o activitat d'assessorament del servei al ciutadà que va sol·licitar la intervenció del servei.

Aquesta dada es llegeix amb clau positiva, en tant que acompanyats pel Servei, un gruix important de ciutadans i ciutadanes han estat capaços de generar una resposta resolutiva i per tant responsabilitzadora i autònoma dels seus problemes. Aquest Servei busca generar un comportament diferent a l'hora de resoldre els seus conflictes proposant un espai gratuït de diàleg. Quelcom que ens permet dir, que un dels objectius de les GAC en general i del Servei de Mediació de Sitges en particular, és exitós.

També, s'ha de destacar que dels 22 casos indicats com “interromput”, l'acompanyament del mediador ha permès a les parts de reflexionar sobre una via de resolució diferent al que estan acostumades, i prendre decisions més adequades amb les seves necessitats per tal de cercar la resolució dels seus conflictes. Alguns casos han sigut derivats al SOJ o altres vies de resolució de conflictes. La mediació suggereix un canvi cultural de la nostra gestió de conflictes que necessita temps per poder integrar els reflexes dels ciutadans que tenen la tendència d'esperar a que l'ajuntament li resolgui el problema en lloc de responsabilitzar-se de la seva resolució i iniciar un diàleg amb l'altra part. Esperem des del servei poder, amb paciència, canviar les consciències i oferir un espai a on els ciutadans puguin aprofitar amb seguretat i confiança.

És necessari ressaltar que el volum de casos entrats al servei ha començat a créixer de manera significativa a partir del més de desembre 2021 i sobretot al principi de l'any 2022 (17 casos oberts entre el més de gener i febrer), resultat de l'operació de comunicació coordinada pel servei de Transparència i Participació. A més, les múltiples presentacions del servei de mediació pel mediador davant dels serveis municipals de l'any 2021 han donat els seus fruits al llarg de l'any 2022.

Això es reflecteix en l'anàlisi dels canals de derivació. Tot i que l'OAC ha estat el derivador més importants, quasi la meitat dels casos han entrat de manera directa. Això mostra que el servei ha arribat a un nivell de coneixement i reconeixement, no només per part dels diferents agents

municipals sinó també de part de la població. El 46% dels casos han arribat de manera directe, és a dir que el ciutadà es dirigeix al servei per la informació que ha pogut rebre en la seva bústia, internet, xarxes socials, radio, televisió o per un conegut. Aquest percentatge afirma la consolidació del servei dins del ventall de serveis socials de l’ajuntament i li dona una presència natural a la qual la comunitat sitgetana té un accés directe.

6.2 Avaluació de la intervenció del SMC

Durant l’any 2022, el SMC ha creat i incorporat un sistema d’avaluació per part dels ciutadans de la qualitat de la intervenció del servei. Es tracta d’una enquesta anònima del nivell de satisfacció dels ciutadans amb el SMC. S’ha pogut recollir un total de 12 qüestionaris els 2 últims trimestres de l’any 2022.

Presentem a la taula següent la nota mitjana dels resultats rebuts de la enquesta segons la valoració feta de 0 (menys satisfactori) a 10 (més satisfactori).

Creus que el Servei de mediació és un servei important i necessari al municipi de Sitges?				
9,80				
Com qualificaries l’espai d’atenció? T’has sentit còmode?				
10				
Consideres que el temps d’espera des que vas contactar amb el servei fins a la primera visita ha estat l’adequat?				
10				
Temps d’espera entre el contacte amb el servei i la primera visita?				
Menys d’1 setmana	Entre 1 i 2 setmanes	Entre 2 i 3 setmanes	Més de 3 setmanes	
25%	75%			

Com qualificaries l’atenció individual rebuda pel mediador professional?
9,80
En quin grau creus que s’ha donat resposta a la teva demanda?
8,95
Quina valoració general fas del servei?
9,15

6.3 Avaluacions de les accions formatives

Presentem els resultats de la enquesta de satisfacció omplert de manera anònima pels participants de les 2 accions formatives fetes en maig i juny de l’any 2022 (27 participants en total).

Globalment
8,96
Organització logística – espai de la formació (Espai jove)
8,88
Adequació del format de la formació – Horari i duració de les sessions
7,88
Coneixements del docent i claredat en les explicacions
9
Activitats, dinàmiques i pràctiques proposades
8,96
Aplicabilitat pràctica en el teu lloc de feina

8,38
Què és el que més t’ha agradat d’aquesta formació? I el que menys?
El que més s’ha expressat: Les pràctiques i dinàmiques
Què milloraries d’aquesta formació?
El que més ressalta és la necessitat de tenir més hores de formació

6.4 Avaluacions de les accions de sensibilització

Presentem els resultats de la enquesta feta als participants del taller de sensibilització a la cultura de la mediació fet per a les entitats al més d’octubre 2022.

Globalment
8,64
Organització logística – espai de la formació (Espai jove)
8,17
Adequació del format de la formació – Horari i duració de les sessions
7
Coneixements del docent i claredat en les explicacions
9,42
Activitats, dinàmiques i pràctiques proposades
8,50
Aplicabilitat pràctica en el teu lloc de feina
8,45
Què és el que més t’ha agradat d’aquesta formació? I el que menys?

Les dinàmiques i pràctiques
Què milloraries d'aquesta formació?
Més hores de formació

6.5 Consolidació

Les dades ens porten a valorar que tot i que el servei s'ha iniciat fa menys de dos anys, ha esdevingut un espai consolidat per continuar la seva trajectòria al municipi i donar la oportunitat de reflectir a altres intervencions mediatora dins de la comunitat.

Es valora com a fet necessari continuar a mantenint la informació que es comunica des del Servei vers a altres departaments i serveis municipals i reforçar així els vincles amb els tècnics que hi treballen amb la finalitat de fomentar derivacions i col·laboracions. Fins i tot, el servei ha creat molt de vincles amb els Serveis Socials que gestionen generalment casos propicis als conflictes.

7. Objectius 2023

7.1. Objectius de les propostes

Distingim dos propòsits en relació a la tasca i a la projecció del servei de cara el 2023:

Per una banda, consolidar i mantenir el nivell de l'atenció a la ciutadania en la prevenció i la intervenció de conflictes. Per tal de mantenir una qualitat d'intervenció, s'organitzarà un sistema de control del volum de casos perquè no superi un límit acceptable i adequat a les hores de treball del mediador.

I per altra banda, mantenir i millorar la intervenció del Servei amb la creació d'accions comunitàries enfocades a la convivència i a la difusió de la cultura de la pau i de la resolució dialogada.

7.2. Projectes 2023:

Per tal de donar suport a aquests objectius, es proposa les accions concretes següents:

Gestió de les sol·licituds de mediació

- Seguir treballant en l'actuació directa de gestió del conflicte amb la participació dels implicats (casos de mediació).
- Si el volum de casos supera els límits de 15 a 18 casos actius (nombre a determinar pel mediador segons la complexitat dels casos actius i el volum de les accions formatives en marxa) , es crearà una llista d'espera, comunicant als usuaris per correu electrònic que el servei els avisarà quan puguin atendre'ls.

Formació i sensibilització

- Crear espais/accions formatives amb la finalitat de crear valor en la resolució dialogada dels conflictes. Concretament al 2023, es realitzaran 2 formacions de 4 hores destinades als policies (abril), 2 formacions de 6 hores destinades al personal de l'Ajuntament (maig i juliol) i una formació de 2 hores per als entitats Sitgetanes (Octubre).
- Crear accions d'informació, sensibilització i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població vers la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). Concretament, durant l'any 2023, s'iniciarà contactes amb el departament d'educació per tal de definir la estratègia d'intervenció de l'ajuntament en aquest àmbit i explorar les necessitats dels centres educatius. Durant l'any 2023, l'objectiu del servei és proposar una prova pilot en una escola que consisteix en una intervenció mediatadora de 2 tallers de sensibilització a les eines mediatadores i els cercles restauratius.

- El 21 de gener, Dia Europeu de la Mediació, s’ha convertit en una tradició consolidada i en una cita anual emblemàtica per a tota la comunitat mediadora de Catalunya. Aquest Dia Europeu de la Mediació de l’any 2024 “llançem una mirada cap a un nou horitzó, el de la Ciutadania”, parlarem de cultura de la pau, de comunicació no violenta i sobretot de saber-nos escoltar. A part de llegir el Manifest del Dia de la Mediació, després d’assistir a la projecció d’una pel·lícula que tracta del tema i amb la participació de l’ajuntament, es podria dirigir un debat sobre la presència de la mediació a la nostra societat. Ponència a càrrec del Mediator de Sitges i Mediator/a d’AGI. L’organització d’aquest cine fòrum començarà al setembre del 2023. Per tant, l’ajuntament i el mediador col·laborarien per trobar el lloc on es pugui fer, escollir la pel·lícula, la data i l’estratègia de comunicació d’aquest esdeveniment.

8. Conclusió

A mode de conclusió, considerem que el servei s’ha consolidat en el primer any i mig de vida, pel nombre de casos i reconeixement per diverses associacions, entitats i pel propi Ajuntament. A més, els resultats positius de les mediacions (alt percentatge d’acords i de gestió i facilitació de casos) i les avaluacions positives dels usuaris que han sol·licitat o participat a un procés de mediació evidencien l’èxit de la creació d’aquest servei i la necessitat de la població de disposar d’aquest recurs per a poder gestionar positivament els conflictes o desavinences.

A més, les diverses accions formatives i de sensibilització han sigut avaluades molt positivament.

Cal tenir present que per preservar un bon funcionament del servei i per si es realitza més accions formatives i projectes en l’àmbit escolar, caldria tenir present que la jornada de treball ho permeti o reflexionar en una ampliació d’hores del servei.