

MEMÒRIA 2023

**Servei de Mediació i Convivència de
Sant Cugat del Vallès**

Índex

1. Presentació	3
2. Justificació	3
2.1. Realitat del territori	3
3. Marc normatiu i principis rectors	4
4. Recursos humans	6
5. Destinataris	7
6. Finalitat i objectius	8
6.1. Avaluació i seguiments d'objectius marcats pel 2023	8
6.2. Objectius marcats pel 2024	12
7. Metodologia	13
8. Dades estadístiques	14
8.1. Casos gestionats	14
8.2. Tipologia de casos	16
8.3. Origen dels casos	19
8.4. Segons Districte-Zona	22
8.5. Segons Finalització dels casos	23
8.6. Segons Participants i Perfil de persones usuàries	25
8.6.1. Casos Bi-parts	25
8.6.2. Casos Multiparts	27
9. Accions realitzades des del Servei de Mediació i Convivència	29
9.1. Línia d'intervenció	29
9.1.1. Gestió de Casos GAC	29
9.2. Línia de prevenció	30
9.2.1. Formació	31
9.2.1.1. Formació a l'IES Leonardo da Vinci	31
9.2.1.2. Formació als Horts Urbans	32
9.2.2. Difusió i Sensibilització de la mediació i la cultura de la pau	34
9.2.2.1. Consell de Barri de Les Planes	34
9.2.2.2. Consell de Barri de La Floresta	34
9.2.2.3. Pacte per la Convivència de La Floresta	35
9.2.2.4. Punt d'atenció del Servei de Mediació a l'OAC	35
9.2.2.5. La commemoració del Dia Europeu de la Mediació	36
9.2.2.6. Participació al "Fem Barri" conjuntament amb la Xarxa Monestir Sant Francesc	37
9.2.2.7. Projecte de Mediació en l'Oci Nocturn	37
9.3. Línia de Coordinació (interna i externa)	39

1. Presentació

A continuació, es presenta la Memòria Anual del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès de l'any 2023. Aquest Servei està incorporat dins de la Secció de Ciutadania, en l'àmbit de Drets Socials, Igualtat, Ciutadania, Salut i Infància.

El Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès opera des de l'any 2013 i, des d'aleshores, treballa per seguir arrelant-se i esdevenir un servei de referència per la ciutadania.

El servei promou la convivència, tot ajudant a la ciutadania i a la comunitat a resoldre i prevenir aquells conflictes que puguin sorgir, fent una tasca d'acompanyament en aquesta resolució. Tanmateix, el servei posa el focus en dos altres àmbits, la prevenció i la difusió.

Amb la prevenció ens podem anticipar a les possibles situacions que es puguin detectar i aturar aquelles dinàmiques que, tot i no ser un conflicte directe, poden esdevenir-ho si no s'hi apliquen mesures.

Pel que fa a la difusió, el servei fa una tasca d'informació de l'existència del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, per tal que la ciutadania tingui cada cop més coneixement del servei i el tingui present quan necessitin resoldre un conflicte. Al mateix temps, es treballa per sensibilitzar a la ciutadania amb la finalitat de fomentar el bon veïnatge.

És per tot això que el Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès promou dotar a la ciutadania d'eines per a la gestió dels conflictes, però també als diferents agents municipals, per tal que la cultura del diàleg i la pau sigui quelcom transversal i ajudi a potenciar la cohesió social.

1. Justificació

La ciutadania de Sant Cugat del Vallès es relaciona i interactua en els espais públics, en els espais comunitaris i en les comunitats veïnals. El Servei de Mediació i Convivència dona suport i treballa per tal de millorar aquesta convivència mitjançant la prevenció i la gestió dels possibles conflictes que poden sorgir.

Per fomentar el bon veïnatge, és important que les persones es coneguin i fomentar el diàleg, de manera que passem de la generalitat a la personalització i dins d'aquesta personalització podem entendre millor als altres. El Servei de Mediació i Convivència treballa per fomentar aquesta coneixença mútua i fer que les possibles tensions i/o conflictes no escalin i puguin, fins i tot, ser enteses com a oportunitats per millorar la convivència futura.

2.1 Realitat del territori

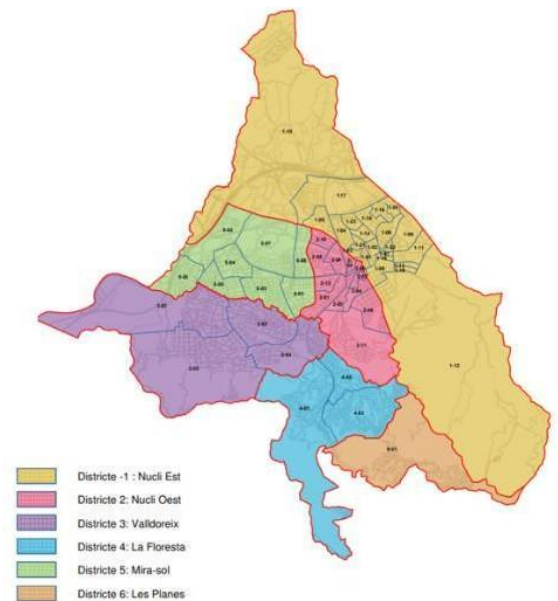
Segons dades de l'IDESCAT¹, el municipi de Sant Cugat del Vallès està compost per una població de 97.579 habitants, 50.050 dones i 47.529 homes i té una densitat de 2.023,2 habitants per km². Aquestes dades resulten importants a l'hora d'entendre el sexe de les persones peticionàries del procés de mediació.

¹ IDESCAT (2024, 8 de febrer). <https://www.idescat.cat/emex/?id=082055>

Entendre la realitat demogràfica de la ciutat de Sant Cugat del Vallès es fa necessari per poder comprendre els conflictes que es poden generar, però també per entendre aquelles zones des d'on arriben més conflictes al Servei de Mediació i Convivència.

La ciutat de Sant Cugat consta de **6 districtes**:

- Districte 1 i 2: Zona Centre
 - Districte 1: Nord Est
 - Districte 2: Nord Oest
- Districte 3: Valldoreix
- Districte 4: Floresta
- Districte 5: Mira-sol
- Districte 6: Les Planes



A l'espera d'obtenir les dades definitives del 2023, i en relació a l'origen de la ciutadania, podem afirmar que l'any 2022 van néixer 20.662 habitants al Vallès Occidental, 45.385 a diferents comarques de Catalunya, 10.516 a la resta de l'Estat espanyol i 17.449 a l'estranger². Pel que fa a distribució per edats de la població i sexe, 21.227 habitants són menors de 18 anys, 14.179 habitants són d'entre 18 i 30 anys, 24.385 habitants són d'entre 31 i 64 anys i 34.221 habitants són majors de 65 anys.

Aquesta distribució de la població per territori, sexe i edat també és un indicador d'aquells punts del municipi on es concentraran el major nombre d'intervencions per part del servei de mediació. A més, tenint en compte aquests indicadors, serà possible saber si existeix una equitat entre el casos que entren per part d'una dona o d'un home i establir en quin sector de la població cal portar a terme més campanyes de sensibilització

3. Marc normatiu i principis rectors

El Servei de Mediació i Convivència en el desenvolupament de la seva tasca s'empara en la Llei estatal de mediació 5/2012 de 6 de juliol, mediació en assumptes civils i mercantils i la Llei catalana de 15/2009 de 22 juliol, de mediació en l'àmbit de dret privat. També esmena Decrets i Reglaments de mediació estatals i autonòmiques en quant a competències.

A l'article 1r. del Reglament del Servei de Mediació Comunitària, aprovat al Ple Ordinari el 21 d'octubre de 2013, es recull la seva **definició**:

“L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès estableix el Servei municipal de mediació comunitària, que posa a disposició de les persones usuàries els mitjans humans i materials necessaris per a dur a terme un procediment no jurisdiccional de resolució i prevenció de conflictes, de caràcter voluntari i confidencial, adreçat a què les persones gestionin per elles mateixes la solució dels conflictes mutus que els afecten, amb l'assistència d'una o dues persones mediadores”.

“La mediació comunitària té per finalitat facilitar les relacions entre les persones, evitant els procediments de caràcter contenciós i fomentar, en conseqüència, la cohesió social i l'augment de la qualitat de vida”.

L'article 4 del mateix Reglament estableix quin és l'**àmbit d'actuació**, que se circumscriu a l'àmbit territorial de Sant Cugat del Vallès i a les persones que podran accedir al servei, és a dir, qualsevol persona física o jurídica que compleixi els requisits d'accés i que sigui part d'una controvèrsia en aquelles matèries, on l'objecte de la mateixa tingui relació amb les competències que la legislació de règim local atribueix a l'Ajuntament i l'objecte concret de la mediació no sigui de dret necessari.

En tot cas, per imperatiu legal, **s'exclouen de l'àmbit de l'aplicació** tant les mediacions en matèria penal, d'administració pública, laboral i de consum, com aquelles en què el mateix Ajuntament en sigui part.

Per posar en marxa el servei, caldrà tenir en compte alguns dels principis que li són propis a la mediació. Aquests principis estan regulats a la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, que són:

1. Voluntarietat, les parts són lliures d'acollir-s'hi o no i de desistir-ne en qualsevol moment.
2. Imparcialitat i neutralitat, la persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat.
3. Confidencialitat, totes les persones que intervenen en el procediment de mediació tenen l'obligació de no revelar les informacions que coneguin a conseqüència d'aquesta mediació.
4. Caràcter personalíssim, les parts i la persona mediadora han d'assistir personalment a les reunions sense que es puguin valer de representants o d'intermediaris.
5. Bona fe, les parts i les persones mediadores han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.

4. Recursos Humans

Durant aquest 2023, el Servei de Mediació de Sant Cugat del Vallès ha estat conformat per dues persones mediadores.

Les dues persones professionals mediadores estan inscrites al Registre de Mediadors de Dret Privat de la Generalitat de Catalunya i tenen experiència superior a dos anys en l'àmbit de la mediació.

Cal ressenyar que, durant el primer mes de l'any, es va produir un canvi de personal, per la qual cosa s'ha incorporat una nova persona mediadora al servei. Per aquest motiu, l'altra persona mediadora, en aquest procés de canvi, ha hagut d'assumir temporalment la gestió de totes les funcions durant el període d'un mes, fins que s'ha formalitzat la incorporació d'aquesta nova professional a mitjans del mes de febrer.

El repartiment de les hores del servei s'estableix en 32h setmanals d'una de les persones mediadores i 20 hores setmanals de l'altra persona mediadora. Gràcies a la destinació de més recursos des de la Secció de Ciutadania, atenent a l'entrada de casos i a la voluntat d'aportar un servei de més qualitat a la ciutadania, el mes d'octubre i novembre ambdues professionals han treballat a jornada completa, 38 hores setmanals. Tanmateix, una de les persones mediadores va treballar la darrera setmana de setembre a jornada completa i l'altra tot el mes de desembre.

Per altra banda, amb motiu de donar compliment a tres demandes específiques, una formulada per la Regidoria de Sostenibilitat i Participació Ciutadana i les altres dues formulades per la Policia Local, s'inicia un Servei de Mediació Nocturna. Una de les persones mediadores s'ha encarregat de supervisar a l'equip de mediació nocturna, entre els mesos de juny i octubre (ambdós inclosos) de l'any i realitzar l'informe pertinent. Aquesta persona, a més de supervisar a l'equip i acompanyar-lo en diverses ocasions, s'ha encarregat de coordinar-se amb altres serveis municipals, mitjançant la realització de reunions per traslladar la informació i definir les properes actuacions per part de cadascun d'aquests serveis. D'aquesta manera, s'ha realitzat un treball col·laboratiu i transversal. L'horari en que ha funcionat el Servei de Mediació Nocturna ha estat de divendres a dissabte, de les 22 hores a les 1 hores de la matinada. Posteriorment, considerant les observacions recollides en la jornada, es va decidir ampliar l'horari fins les 2 hores a partir del mes de juliol i incloure els dijous a partir del mes de setembre. Aquest servei l'han efectuat dues persones mediadores que s'han sumat a l'equip del Servei de Mediació i Convivència per aquest projecte concret. Les hores treballades que s'han comptabilitzat s'han restat del còmput setmanal del Servei diürn.

El resum de les hores del personal adscrit al Servei de Mediació i Convivència ha estat:

- Gener: 190 hores.
- Febrer: 196 hores.
- Març: 223 hores.
- Abril: 168 hores.
- Maig: 238 hores.
- Juny: 212 hores.

- Juliol: 210 hores.
- Agost: 164 hores.
- Setembre: 196 hores.
- Octubre: 376 hores.
- Novembre: 287 hores.
- Desembre: 222 hores.

Per tant, són un total de 2.682 hores anuals que suposen un increment de prop del 19% respecte a les hores destinades al SMC del 2022. Aquest total d'hores ha permès atendre a la ciutadania tots els dies laborables de l'any de dilluns a divendres amb el següent horari:

- Matins: De dilluns a divendres de 9h a 15h. (30 hores matí)
- Tardes: de dilluns a dijous de 16h a 19:15h. (13 hores per les tardes)

Atenent al 19% d'increment d'hores respecte de l'any anterior, a continuació es realitza una comparativa entre les hores treballades el 2022 i el 2023, segons el mes de l'any i mostrant la diferència percentual:

Mes	Nº hores 2022	Nº hores 2023	Diferència percentual
Gener	173	190	6,1%
Febrer	172	190	6,5%
Març	190	223	10,4%
Abril	162,5	168	2,2%
Maig	191	236	13,6%
Juny	156	212	19,3%
Juliol	178	210	10,7%
Agost	187	164	-8,9%
Setembre	184	196	4,2%
Octubre	270,5	376	20,6%
Novembre	240,5	287	11,4%
Desembre	155,5	222	22,2%

Excepte el mes d'agost, en què una de les persones mediadores va estar de vacances i l'altra tenia la jornada laboral reduïda, la resta de mesos han augmentat entre un 2,2% i un 22,2% les hores respecte del 2022.

5. Destinataris

Els destinataris del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès són tots els membres de la ciutadania, ja siguin veïns o veïnes o entitats que vulguin fer ús del servei com a eina per resoldre o millorar els conflictes derivats de la convivència dins del municipi. El servei posa a disposició de la ciutadania la figura de la persona mediadora qui, d'una manera imparcial, els acompanyarà en la gestió dels seus conflictes de convivència, per tal que puguin intentar arribar a un acord d'una manera dialogada i consensuada per totes les parts.

El Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès s'encarrega de gestionar principalment els següents conflictes:

- Conflictes sorgits com a conseqüència de la convivència entre el veïnat.

- Conflictes dins de les comunitats veïnals.
- Conflictes a l'espai públic.
- Conflictes amb associacions.
- Conflictes familiars.
- Conflictes educatius.
- Conflictes d'activitats econ

Aquests conflictes sorgeixen principalment per discrepàncies o malentesos, per conflictes en l'ús de l'espai públic, ja sigui per soroll i/o comportaments incívics, i, en els casos familiars, el servei tracta principalment problemes intergeneracionals.

6. Finalitats i Objectius

La **finalitat** del Servei de Mediació i Convivència de Sant Cugat és facilitar les relacions entre les persones, evitant els procediments de caràcter contenciós, i fomentar la cohesió social i l'augment de la qualitat de vida a la totalitat del municipi, que comprèn les zones del Nucli Antic, Centre Est, Centre Oest, Mira-Sol, Valldoreix, La Floresta i Les Planes.

Els objectius del Servei de Mediació i Convivència de Sant Cugat del Vallès per a aquest 2023 eren:

- A. Consolidar l'entrada de casos de sol·licituds de mediació i/o altres fórmules de gestió de conflictes d'aquest 2022 i incrementar en un 20% l'entrada de casos per aquest 2023.
- B. Seguir amb la recerca d'altres serveis i recursos que reben situacions de conflicte però que no les deriven cap al SM. Al mateix temps seguirem consensuant amb els serveis els mecanismes de derivació de casos, així com el seu posterior seguiment i coordinació amb els agents derivadors involucrats, la qual cosa ens permetrà seguir enfortint el treball transversal i col·laboratiu.
- C. Augmentar les accions de sensibilització i formació i fer-les arribar a nous col·lectius, fent mínim 1 per trimestre.
- D. Continuar amb la presència del Servei de Mediació i Convivència als espais comunitaris.

6.1 Avaluació i seguiment dels objectius marcats pel 2023

A) Consolidar l'entrada de sol·licituds de mediació i/o altres fórmules de gestió de conflictes:

Durant el 2023, han arribat al Servei de Mediació i Convivència un total de **123** sol·licituds. En dades quantitatives, no és un objectiu assolit, ja que no han augmentat les sol·licituds i ens hem quedat un 17,5% menys respecte als casos entrats al 2022. Tanmateix, cal fer constar que enguany s'ha cregut oportú comptabilitzar de manera separada i sota l'epígraf "assessorament" aquelles demandes ciutadanes que no han generat més gestió que facilitar informació i/o una derivació cap als serveis municipals pertinents o altres

administracions. La majoria d'aquests assessoraments s'han realitzat de manera presencial a l'OAC i, en menor mesura, via telefònica i correu electrònic. El nombre total d'assessoraments d'aquest any 2023 és de 10 casos.

També, cal ressaltar que aquest any, a petició de la regidoria, s'ha donat tornat a activar el Servei de Mediació en horari nocturn, destinant-s'hi un total de 161,5 hores que, tal i com va succeir en l'any anterior, s'han hagut de restar de les altres àrees.

Aquests dos factors suposen hores que les persones mediadores no han pogut destinar a realitzar intervencions i gestions en casos, ni tampoc a tasques de difusió i sensibilització, claus per poder donar a conèixer el Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat a la Ciutadania.

B) Seguir amb la recerca d'altres serveis i recursos que reben situacions de conflicte, però que no les deriven cap al S.M. Crear nous canals tant de derivació de casos com de treball transversal i col·laboratiu:

Durant aquest 2023, s'ha seguit treballant per donar a conèixer el SMC a d'altres serveis i àrees municipals, potenciant el treball coordinat amb i entre els diferents departaments. En aquest sentit, és important senyalar que no tan sols s'ha treballat en la línia de fomentar la derivació de casos cap al servei, sinó també en oferir la possibilitat d'incorporar les eines de la mediació a l'hora d'atendre i resoldre situacions i/o demandes veïnals que arriben als professionals de les diferents àrees municipals.

En relació als canals de derivació de casos, els agents derivadors amb qui s'ha treballat aquest any pertanyen a: altres serveis municipals (23%), altres administracions (1%) i entitats ciutadanes i professionals (3%). Respecte als serveis municipals, els agents del Departament de Medi Ambient, de Serveis Socials, del SIAD i la Policia Local de Sant Cugat del Vallès han estat els principals derivadors del servei de mediació. Durant aquest any, s'han treballat 33 casos derivats d'altres serveis municipals, 2 casos menys que l'any passat (35), i, respecte al percentatge, s'han incrementat un 2%. Els casos adreçats al servei a través dels agents derivadors esmentats sumen un 29% del total de casos gestionats, **un 5% més que l'any passat**. Cal destacar que, de la mateixa manera que el 2022, hi ha hagut 5 casos que s'han obert a proposta del Servei de Mediació i Convivència.

El Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat es va presentar, mitjançant diverses reunions al llarg de l'any, a l'Associació de Veïns i Veïnes de Valldoreix, a l'Associació de Veïns i Veïnes de Les Planes, a l'entitat Gilgal Solidari i al Casal de Gent Gran de Santa Rosa, per tal de poder establir un vincle que afavoreixi el treball col·laboratiu i les derivacions de casos. Tanmateix, el servei ha estat convidat al Consell de Barri de Les Planes i el Consell de Barri de La Floresta, amb l'objectiu de presentar-se, d'apropar-se a la ciutadania i de donar a conèixer la tasca que s'hi desenvolupa, així com la tipologia de casos que s'hi treballen.

Des de l'any 2021, es va detectar un augment de casos de ciutadans que, a títol particular, accedien directament al Servei de Mediació sense haver accedit prèviament a altres serveis municipals. Cal destacar que, durant aquest 2023, s'ha vist consolidada aquesta tendència. S'ha mantingut aproximadament el percentatge de casos que arriben directament al servei (67%), una xifra que es troba pròxima al 70% com els dos anys anteriors i que permet consolidar el nombre de ciutadans que se'ns adrecen directament.

C) Augmentar les accions de sensibilització i formació fent-ne com a mínim 1 per trimestre:

Durant el 2023, les accions de sensibilització i formació en nous col·lectius s'han centrat a IES Leonardo da Vinci, on s'ha efectuat una campanya per trimestre estenent la mediació i la cultura de la pau entre els estudiants, de tal manera que el mateix centre ha iniciat un programa de mediació entre iguals.

Així mateix, i com a proposta sorgida d'un cas de mediació a un l'Hort Urbà, hem realitzat una formació a les entitats gestores dels Horts Urbans de Sant Cugat, la qual s'ha organitzat en col·laboració amb el Departament de Medi Ambient. Com a conseqüència d'aquesta acció, les pròpies entitats han sol·licitat que la formació pugui realitzar-se anualment.

Per altra banda, amb motiu del Dia Europeu de la Mediació, el Servei ha realitzat dos actes de difusió i sensibilització. S'instal·là una carpa informativa a l'Avinguda Cerdanyola i es van distribuir fullets d'informació del SMC als comerços de la zona. Així mateix, el dissabte també es va instal·lar una carpa al Mercat de Valldoreix, des d'on es van distribuir díptics informatius del Servei de Mediació i es va atendre a la ciutadania. Cal remarcar que la presència al carrer amb aquests punts d'informació ens va permetre interaccionar amb unes 250 persones i va facilitar l'entrada d'un cas nou que va ser atès pel Servei.

Tanmateix, el Servei també ha estat present a la festa Fem Barri de la Xarxa Monestir realitzant un taller i informant a la ciutadania de les eines i conceptes relacionats amb la gestió de conflictes.

D) Incrementar la presència del Servei de Mediació i Convivència als espais comunitaris: comunitats veïnals i espai públic:

El fet d'incrementar, al llarg de l'any, les hores del Servei de Mediació i Convivència ha implicat més presència a l'espai públic i més contacte veïnal. Ens ha permès contactar amb diferents administracions de finques, les quals són coneixedores del servei. Mitjançant visites espontànies o reunions programades hem reforçat la informació de la que disposen, especialment respecte a com poden contactar amb nosaltres i en quins casos els hi podem ser útils. Tot i així, queda pendent col·laborar amb el tècnic de Medi Ambient i programar reunions a les administracions de finques, de manera conjunta, per poder presentar els nostres serveis.

Un aspecte a ressaltar aquest any 2023 és la recuperació de la Comissió de Seguiment dels casos derivats de les comunitats de Promusa. Des de l'octubre, s'ha creat una comissió per treballar les incidències de convivència en les comunitats d'habitatges de protecció oficial, en el que participem un representant del Servei de Mediació, un de Serveis Socials i un altre de Promusa. En aquesta comissió, s'analitzen els casos oberts que afecten les comunitats de Promusa, es coordina i s'intercanvia informació i s'estableix de manera comuna les estratègies d'abordatge de cada cas.

També senyalar que aquest darrer trimestre, i també conjuntament amb Promusa i l'àrea d'habitatge de Serveis Socials, s'ha definit un equip de treball amb responsables de cada àrea per començar a definir un projecte d'intervenció comunitària. La finalitat del projecte és vetllar per la convivència a la comunitat de veïns i veïnes dels pisos de protecció oficial de Promusa. Aquesta tasca es durà a terme al llarg de l'any 2024. L'objectiu a mig termini és que un cop per any es pugui fer un abordatge comunitari en una de les promocions de

lloguer de les que administra Promusa per avaluar i, a través de la participació del veïnat, establir les bases per millorar la convivència a la comunitat.

El Servei de Mediació i Convivència també ha tingut presència activa en els espais públics sobretot en l'espai nocturn. A més, s'ha fet seguiment de la situació treballada l'any 2022 en horari nocturn, a la Plaça Augusta i la Plaça Octavià, tot amb la intenció de poder avaluar, pacificar i mediar en a la franja horària de 22:00h a 02:00h. Això s'ha realitzat en col·laboració amb la Policia Local, Medi Ambient i Llicència d'Activitats.

6.2. Objectius marcats pel 2024

Els objectius del Servei de Mediació i Convivència de Sant Cugat del Vallès per al 2024 són similars als que ens vam marcar durant el 2023:

- a. Consolidar l'entrada de casos de sol·licituds de mediació i/o altres fórmules de gestió de conflictes, per mantenir-la com la dels anys anteriors.
- b. Seguir amb la recerca d'altres serveis i recursos, que reben situacions de conflicte però que no les deriven cap al SM, i consolidar els canals de derivació de casos per continuar amb el treball transversal i col·laboratiu.
- c. Augmentar les accions de sensibilització i formació i fer-les arribar a nous col·lectius, fent mínim 1 per trimestre. Continuar amb la línia encetada el 2023 d'oferir a col·lectius i entitats, en col·laboració amb d'altres serveis municipals, la possibilitat de fer formació específica en matèria de mediació i gestió de conflictes.
- d. Reforçar la línia d'acció comunitària del SMC. Continuar amb la presència del Servei de Mediació i Convivència als espais comunitaris.

7. Metodologia

L'equip del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès treballa seguint els principis metodològics, la gestió alternativa del conflicte, la mediació i tenint present el marc competencial i normatiu municipal que marquen les ordenances, per tal de donar una resposta a tots els conflictes que arriben al Servei.

El Servei es regeix per una metodologia basada en la prevenció, la sensibilització i la cultura de la pau, mantenint en tot moment una mirada i una perspectiva transversals. Cada cas és tractat individualment, tot generant espais de confiança i adequant les eines que es poden utilitzar al cas en concret.

La metodologia utilitzada es basa en dos pilars:

1. Intervenció i gestió de casos, accedint al servei per diferents vies:

- Iniciativa pròpia mitjançant l'atenció presencial que oferim a l'OAC, telefònicament o per formulari.

- Derivats pels diferents agents municipals: Policia Local, Medi Ambient, Agents Cívics, Serveis Socials, etc.
- Derivats per altres recursos locals i/o altres administracions: Sindicatura de Greuges, Oficina per a la No Discriminació (OND), administradors de finques, etc.
- Detecció pròpia del Servei de Mediació.

2. Prevenció, actuant en aquells espais on es detectin indicadors, a mig o llarg termini, que poden esdevenir font de conflictes, evitant així que o bé sorgeixin o bé escalin ràpidament. Les tasques de prevenció es duen a terme, en alguns casos, de manera coordinada amb altres agents municipals o supramunicipals.

La prevenció també ajuda a potenciar el sentiment de pertinença a la comunitat, fent sentir als veïns i veïnes com part d'un tot, per tal de deixar de banda les individualitats i passar a ser un col·lectiu comunitari amb uns mateixos objectius de bon veïnatge. Les línies principals d'actuació envers la prevenció són:

- Formació: activitats formatives destinades a diferents col·lectius i persones, com a la ciutadania en general, en matèria de gestió alternativa de conflictes i mediació.
- Projectes transversals: fruit de la coordinació entre diferents àrees de l'Ajuntament que serveixen per coordinar accions o programes per tal de millorar la convivència de la ciutadania.
- Difusió i sensibilització: accions que es realitzen per arribar al màxim nombre de persones, entitats o organitzacions i amb la finalitat que puguin tenir coneixement del nostre Servei i en puguin fer ús, si en algun moment el necessiten. Igualment, es busca canviar conductes de resposta davant del conflicte, prioritzant la cultura de la pau, el diàleg i la gestió alternativa de conflictes o la mediació. Aquestes accions són les que fan que paulatinament es pugui donar una transformació social encaminada a que la ciutadania pugui gestionar els possibles conflictes amb eines com la mediació o la gestió alternativa de conflictes.

El Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat treballa igualment d'una manera proactiva que busca també avançar-se a les situacions de conflicte i tenint sempre present la prevenció, és a dir, transmetent a la ciutadania eines per afrontar el conflicte.

A més dels dos pilars esmentats, existeix un tercer que adquireix rellevància pel correcte desenvolupament de les tasques del servei:

3. Coordinació tant interna com externa, entenent que la interna es dona dins del Servei de Mediació, entre els seus membres, entre les persones mediadores i la persona coordinadora i entre tots els i les persones responsables del Departament de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Com a coordinació externa entenem les reunions amb diferents membres d'altres serveis municipals i supramunicipals.

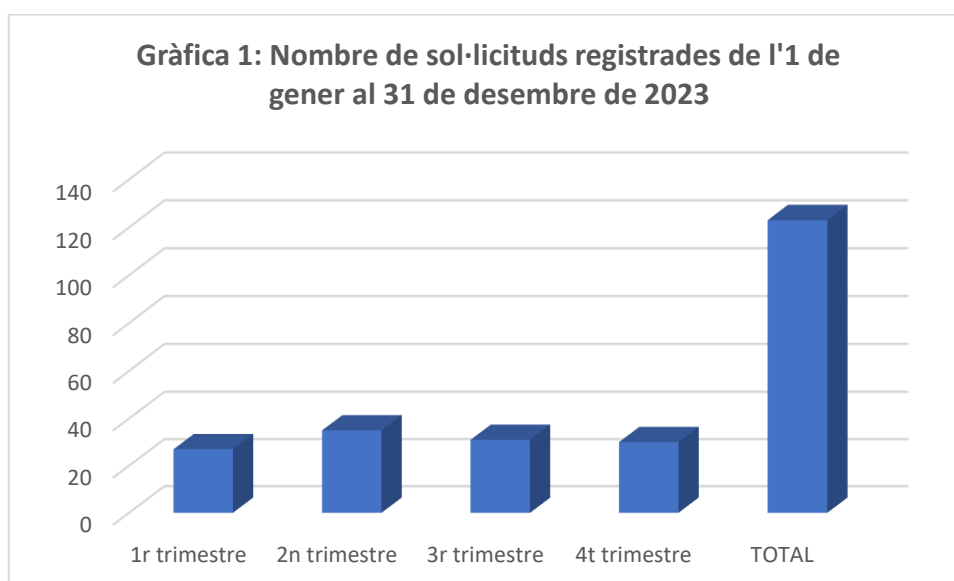
8. Dades estadístiques

A continuació, es mostren un seguit de dades estadístiques com a resultat de les actuacions dutes a terme pel Servei de Mediació i Convivència durant l'any 2023.

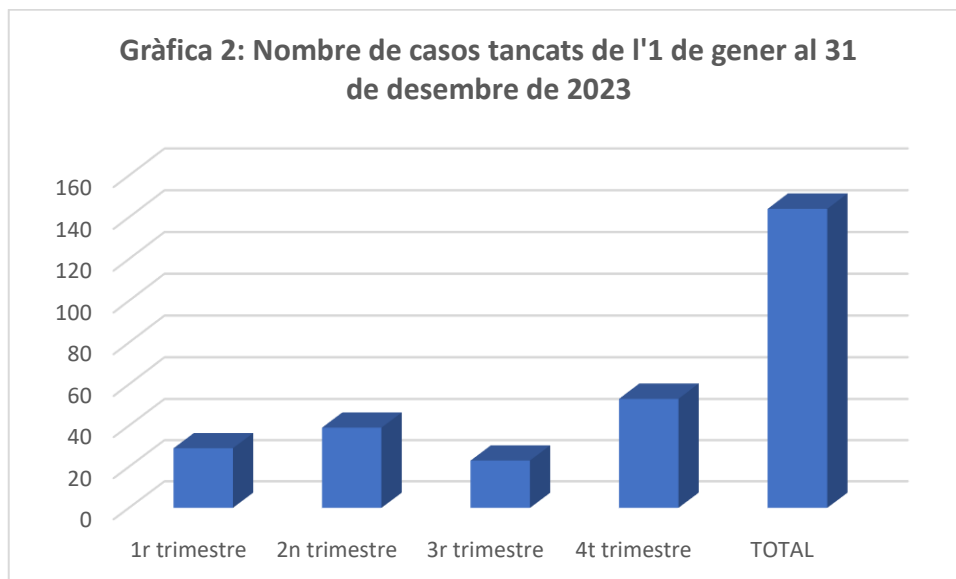
8.1. Casos gestionats

Durant l'any 2023, han arribat al servei un total 123 sol·licituds i s'han tancat 144 casos. A diferència de l'any 2022 en que es van desestimar 3 casos, aquest any no hi ha hagut cap cas desestimat. La diferència entre casos oberts i tancats és resultat d'aquells casos que van entrar al Servei de Mediació i Convivència durant l'any 2022 i no s'han tancat fins al 2023.

Gràfica 1: Nombre de sol·licituds registrades de l'1 de gener a 31 de desembre 2023



Gràfica 2: Nombre de casos tancats de l'1 de gener a 31 de desembre de 2023



En relació a les **intervencions tècniques respecte dels casos tancats**, s'han realitzat un total de 647 intervencions tècniques. Entenem com a intervencions tècniques, primordialment, totes aquelles accions que comportin un treball específic amb les parts (entrevistes, sessions individuals o conjuntes, etc.), a les que caldria afegir les gestions d'un caràcter més administratiu (redacció i entrega de cartes convidant a la mediació, correus i trucades per concertar visita, reunions i/o coordinació amb agents involucrats, etc.) que les persones mediadores han de realitzar per poder portar a terme aquestes intervencions. Aquest any, han estat un total de 3.291 gestions administratives.

8.2 Tipologia de casos

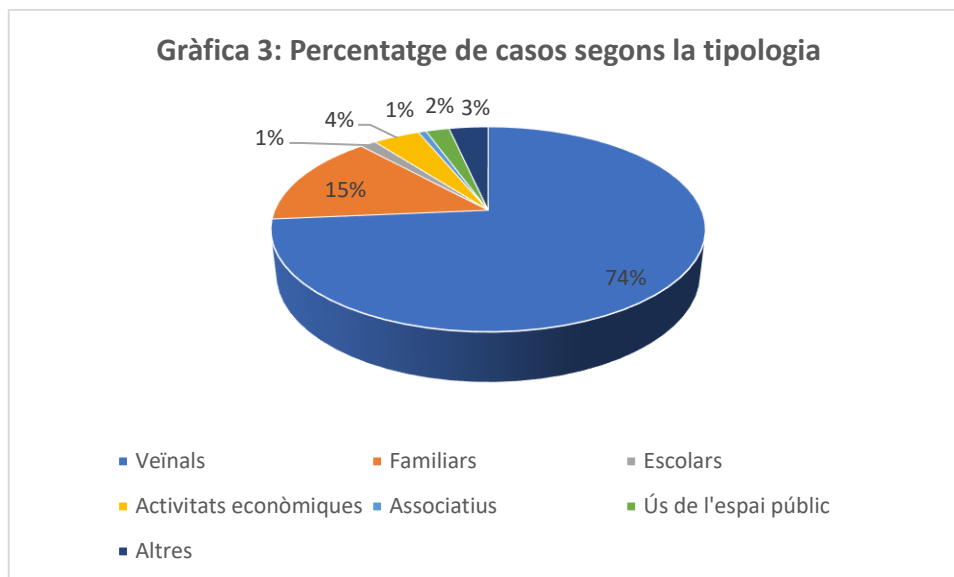
Pel que fa a la tipologia de casos que s'han treballat durant el 2023, presentem, a continuació, les dades corresponents amb els casos tancats en el període 1 de gener a 31 de desembre de 2023.

Taula 1: Nombre de conflictes gestionats i tancats (1 gener a 31 desembre 2023)

Tipologia	Núm. Casos gestionats
Veïnals	106
Familiars	21
Activitats econòmiques	6
Altres tipologies	5
Ús espai públic	3
Escolars	2

Associatius	1
-------------	---

Gràfica 3: Percentatge segons la tipologia de conflictes gestionats i tancats d'1 de gener 2022 a 31 de desembre 2022



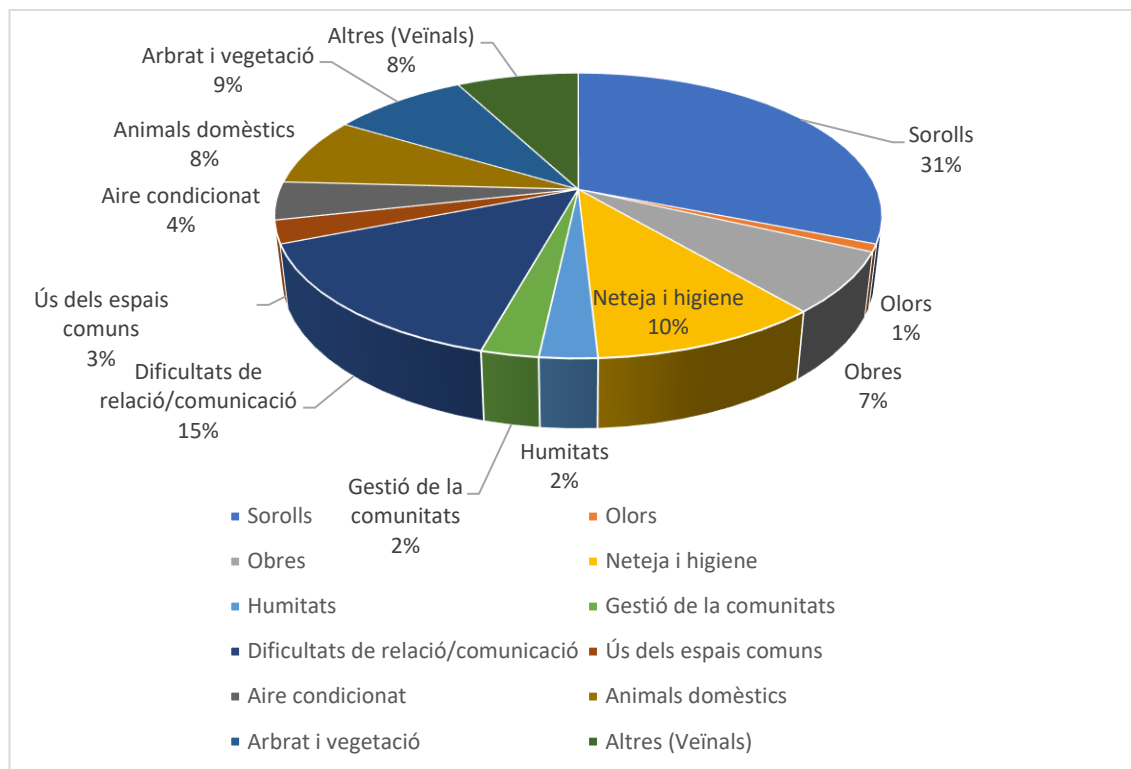
Respecte a la tipologia de casos gestionats, els conflictes veïnals representen el percentatge més elevat, suposant un 74% dels conflictes treballats per l'equip de persones mediadores.

Taula 2: Nombre de conflictes veïnals gestionats i tancats de l'1 gener al 31 de desembre 2023

Tipologia	Núm. de Casos Gestionats
Sorolls	36
Dificultats relació/comunicació	17
Neteja i higiene	12
Arbrat i vegetació	10
Animals domèstics	9
Total Altres Veïnals	9
Obres	8
Aire condicionat	5
Humitats	3
Gestió de Comunitat	3

Ús dels espais comuns	3
Olor	1

Gràfica 4: Percentatge segons la tipologia de conflictes veïnals gestionats i tancats de l'1 de gener al 31 de desembre 2023

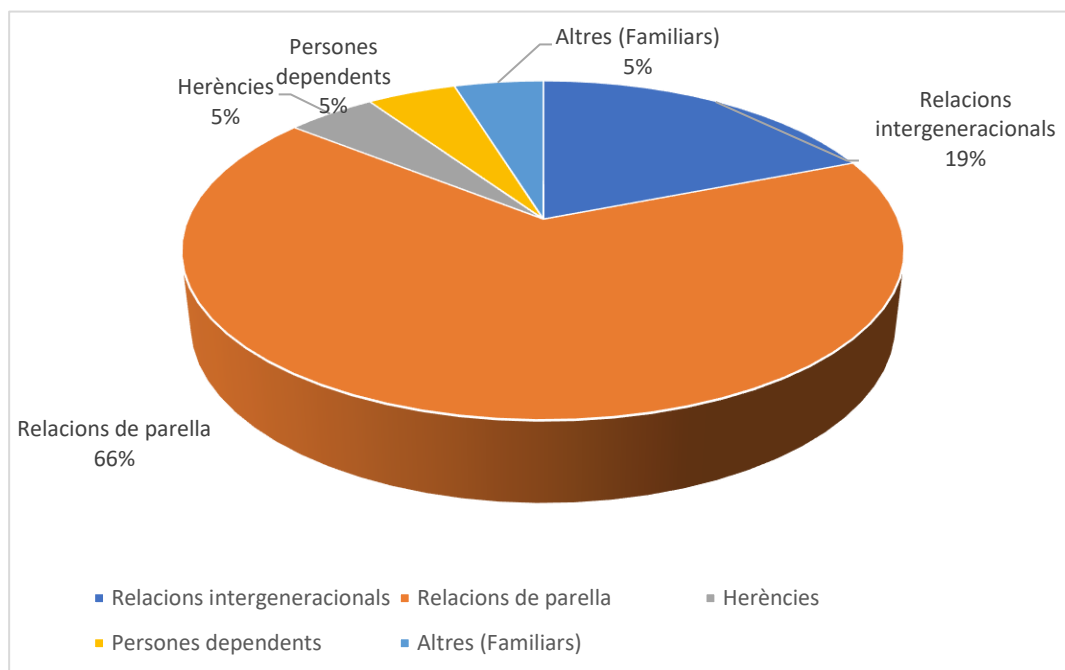


De la **gràfica 4** es pot despendre que, dins la tipologia de conflictes veïnals, els que han suposat més temps de dedicació per part de l'equip de mediació han estat els casos per molèsties de **sorolls amb un 31% del temps dedicat**. És important destacar la col·laboració que existeix amb l'àrea de Medi Ambient com a derivadors de casos. Aquesta tipologia està seguida d'altres casos veïnals que comprenen un **15% de casos de dificultats de relació/comunicació**, en que el Servei de Mediació ha realitzat un acompanyament a les persones i a les comunitat veïnals; **i un 9% de casos d'arbrat i vegetació**, que es correspon amb la realitat de les llars de Sant Cugat, ja que existeixen moltes cases amb espais verds i arbrat. Conseqüentment, aquesta última és una de les tipologies més comunes de casos atesos pel Servei.

Pel que fa als **conflictes familiars**, representen el 15% del total de casos. Tot i que la quantitat de casos dista molt dels casos veïnals, aquesta tipologia suposa la segona tipologia respecte a l'entrada de casos al Servei de Mediació.

En la gestió dels casos familiars, s'ha pogut observar que les persones que arriben ho fan amb una càrrega emocional, donada per diferents factors, com poden ser l'existència d'un vincle afectiu, la compartició d'espais de convivència, els fills i les filles en comú, les dificultats de comunicació que afecten a la relació, l'acumulació de malestar que deriva en l'escalada del conflicte, etc.

Gràfica 5: Percentatge segons la tipologia de conflictes familiars gestionats i tancats de l'1 de gener al 31 de desembre de 2023



Taula 3: Número de conflictes familiars gestionats i tancats de l'1 gener al 31 de desembre 2023

Tipologia	Número de casos gestionats
Relacions de parella	14
Relacions intergeneracionals	4
Persones dependents	1
Herències	1
Total Altres Familiars	1

En l'abordatge dels casos familiars, el Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès disposa d'un servei d'atenció al benestar de les persones, al capdavant del qual hi ha un professional de la psicologia, però també té al seu abast recursos municipals com el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), equips de

serveis socials, punt d'orientació jurídica, etc.

Tots aquests serveis són posats a l'abast de la ciutadania que s'adreça al Servei de Mediació en aquells casos on l'equip de mediació considera que la seva posada en marxa pot donar una resposta integral a les necessitats de les persones. En aquest sentit, s'han establert línies de treball coordinat buscant el benefici de les persones i respectant la confidencialitat.

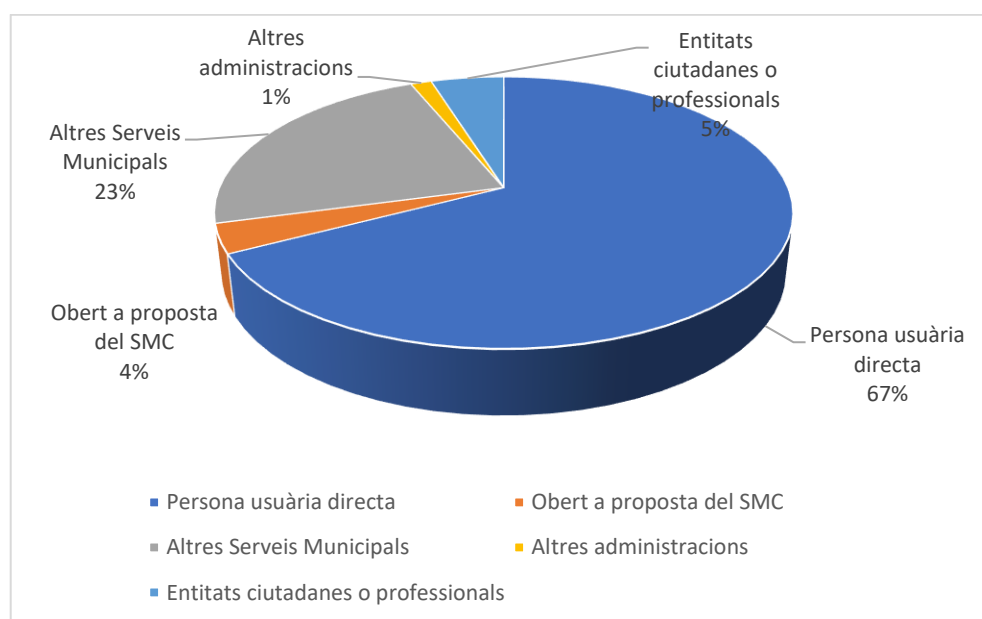
8.3 Origen dels casos

Pel que fa a l'origen o via d'accés dels casos gestionats i tancats pel Servei de Mediació i Convivència durant el 2023, l'entrada de casos a través de les persones que s'adrecen al Servei de Mediació continua sent la via d'accés principal amb 97 casos. No obstant, existeixen múltiples vies d'accés al servei a través d'agents derivadors que pertanyen a l'ens municipal i a altres administracions, tal i com es mostra al gràfic i a la taula següents.

Taula 4: Via d'accés dels casos de l'1 de gener al 31 de desembre 2023

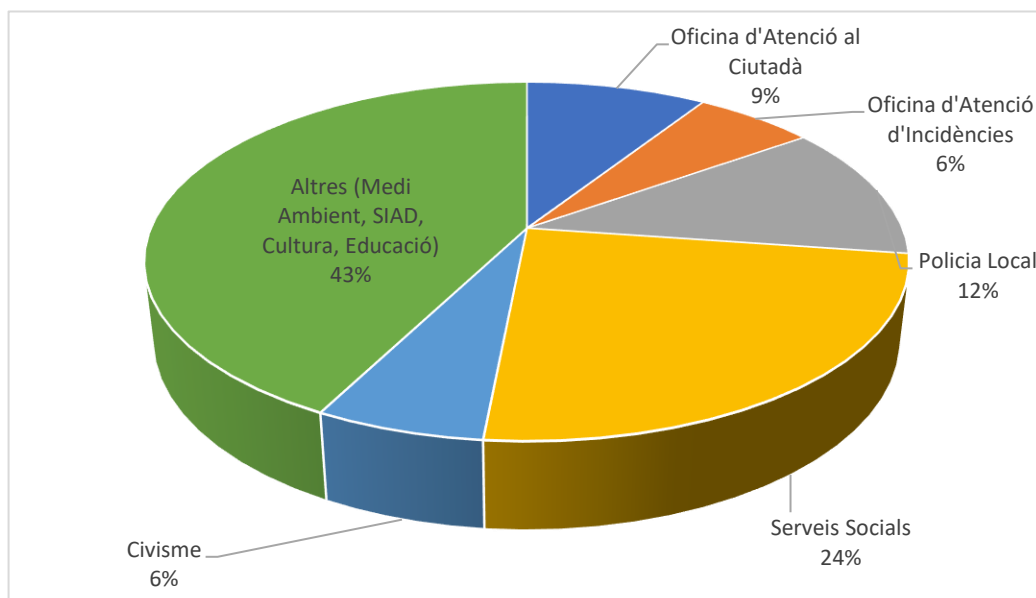
Via d'accés	Número de casos iniciats el 2023
Persona usuària directa	97
Altres Serveis Municipals	33
Obert a proposta SM	5
Entitats ciutadanes o professionals	7
Altres Administracions	2

Gràfica 6: Percentatge segons la via d'accés casos 1 gener al 31 desembre 2023



A continuació, la Gràfica 7 desglossa els diferents Serveis Municipals que han derivat un 24% dels casos iniciats al Servei de Mediació i Convivència.

Gràfica 7: Percentatge segons la via d'accés altres Serveis Municipals 1 gener al 31 de desembre 2023



Taula 5: Distribució via d'accés altres Serveis Municipals de l'1 de gener al 31 de desembre 2023

Via d'accés	Núm. casos gestionats
Serveis Socials	8
Medi Ambient	7
Policia Local	4
SIAD	4
Oficina d'Atenció Ciutadana	3
Bústia Ciutadana	2
Agent Cívic Valldoreix	2
Llicències	1
Cultura	1
Regidoria de Sostenibilitat i Participació Ciutadana	1
Total	33

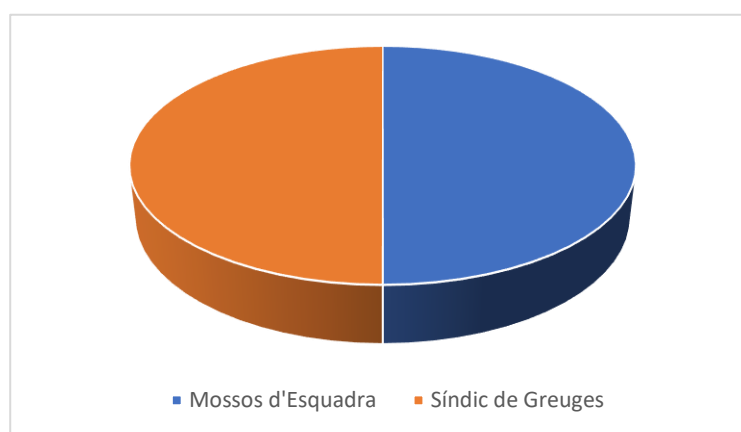
Les dades anteriors donen resposta a un dels objectius que teníem per aquest 2023 i de

la seva lectura s'extreu que cal continuar treballant perquè els diferents serveis municipals derivin situacions de conflicte cap al Servei de Mediació, creant nous canals, tant de derivació de casos com de treball transversal i col·laboratiu.

Taula 6: Distribució via d'accés altres administracions de l'1 de gener al 31 de desembre 2023

Via d'accés	Núm. casos gestionats
Síndic de Greuges	1
EMD Valldoreix	1
Total	2

Gràfica 8: Percentatge segons la via d'accés altres administracions 1 gener al 31 desembre 2023

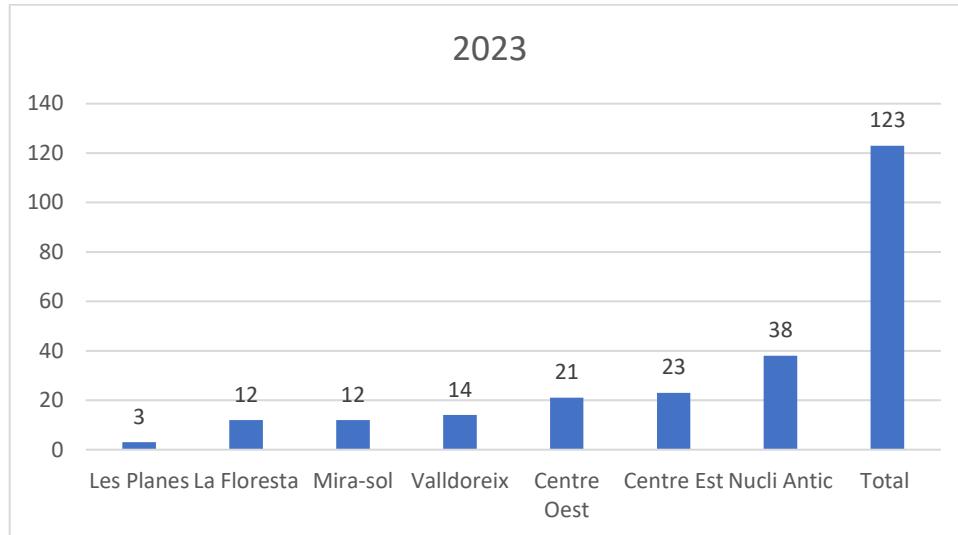


8.4 Segons

Districte-Zona

Dels 123 casos nous durant aquest 2023, la concentració més gran la trobem a les zones més poblades - Centre Est, Nucli Antic i Centre Oest – que, a més, són les zones on proporcionalment s'han tancat més casos.

Gràfica 9: Percentatge segons Zona - Districte d'accés casos oberts 1 gener al 31 desembre 2023



Taula 7: Zona - Districte d'accés casos oberts de l'1 de gener al 31 de desembre 2023

Zona	2023
Nucli Antic	39
Centre Est	24
Centre Oest	20
Valldoreix	14
La Floresta	12
Mira-sol	12
Les Planes	3
Total general	123

En comparació amb l'any 2022, observem que hi ha hagut un nombre major de casos a la zona de Valldoreix, passant d'11 a 14 casos el 2023, mentre que a la zona de Mira-Sol aquests han disminuït, dels 28 als 20 casos l'any 2023. A més, la zona del Centre Est ha concentrat un nombre inferior de casos (24) en comparació amb l'any anterior (41), cosa que podria explicar-se pel lleuger augment de la xifra de casos al Nucli Antic, que ha passat de 31 a 39 casos a la zona esmentada.

A continuació, es detalla la distribució dels casos entrats aquest 2023 en funció dels barris que conformen cada districte:

Districte	Distribució nombre de casos per barris	
	Barris	Casos
Nucli Antic	Nucli Antic Oest	17
	Centre Est	3
	Nucli Antic Est	11
	Eixample Oest	2
	Eixample Est	5

	Totals casos	39
Centre Est	Monestir	14
	Sant Francesc	5
	Coll Favà	3
	Can Magí Nord	1
	Torreblanca	1
	Totals casos	24
Centre Oest	Volpelleres	7
	Parc Central	4
	Pla de Pagesa	2
	Sant Domènec Est	3
	Can Majó	2
	El Colomer	1
	Can Gatxet	1
	Totals casos	20
Valldoreix	Valldoreix	8
	Monmany	1
	Can Cadena	2
	Ca n'Enric la Miranda	3
	Total casos	14
La Floresta	La Floresta	12
	Total casos	12
Mira-sol	Mira-sol	4
	Can Mates Oest	5
	Can Mates Est	2
	Mas Gener	1
	Total casos	12
Les Planes	Les Planes	1
	Mas Guimbau	2
	Total casos	3

8.5 Segons Finalització dels casos

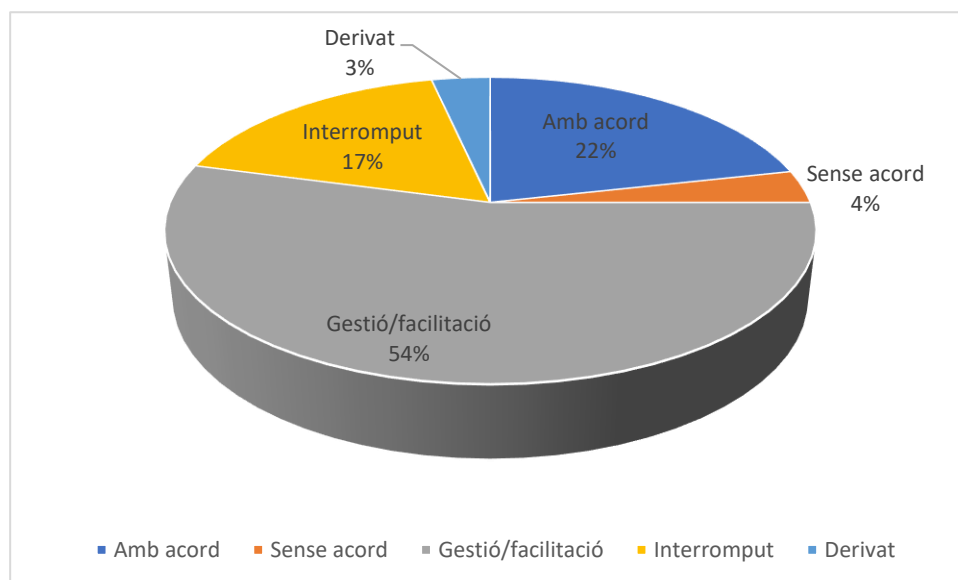
Atenent a la definició de Diputació de Barcelona, els casos poden finalitzar amb acord, tant escrit com verbal, o sense acord. En aquests casos, com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Tanmateix, els casos poden tancar-se com a gestió/facilitació, la qual cosa significa que no s'ha dut a terme un procés de mediació, però s'ha realitzat una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins el final del procés. Per altra banda, hi ha casos que es tanquen com a derivats, és a dir, que tot i haver-hi un conflicte identificat, un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori. O bé, existeixen casos en els que s'han començat a intervenir però han estat interromputs; bé a voluntat de les parts, o bé a decisió del servei.

Durant l'any 2023, s'han tancat un **54% de casos amb gestió/facilitació**, una xifra similar a la del 2022 (59%). Aquests són casos on s'ha acompanyat a les persones en la gestió de conflictes. En aquest casos no s'ha realitzat una mediació, però s'hi han aplicat diferents tècniques de la gestió alternativa de conflictes.

En segon lloc, trobem **els casos amb acord amb un 22%**, els qual comporten que les parts han realitzat un procés de mediació i han pogut arribar a acords satisfactoris per totes

elles. En comparació amb l'any anterior, on comportaven el 10,4%, els casos finalitzats amb acord entre les parts han estat més del doble que el 2022. Per altra banda, els **casos sense acord han suposat un 4%**, disminuint en relació amb l'any passat. Finalment, els **casos interromputs (17%) i derivats (3%)** es mantenen en xifres similars a les del 2022.

Gràfica 10: Nombre de casos tancats segons finalització del procés de l'1 de gener al 31 de desembre 2023



Taula 8: Motiu de tancament de casos del 1 gener al 31 desembre 2023

Finalització del Procés	Valor
Gestió - facilitació	78
Amb acord	31
Interromput	25
Sense acord	5
Derivat	5
Desestimat	0

Respecte a l'any 2022, aquest any no hi ha hagut casos desestimats, la qual cosa resulta positiva, doncs pot interpretar-se com que cada vegada més hi ha un coneixement dels casos que es poden treballar a través de la mediació, sense entrar en equivocacions.

8.6 Segons Participants i Perfil persones usuàries

A l'hora de parlar del perfil dels participants, es diferencia entre els casos bi-parts i els casos multiparts.

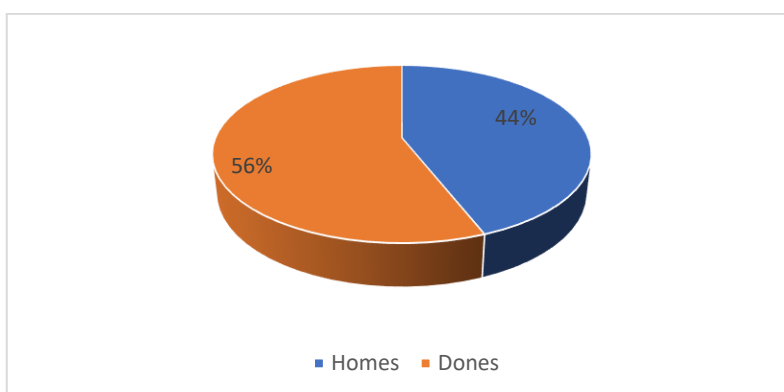
Entenem com a cas bi-part aquell cas on hi ha implicades només dues parts (tinguem en compte que cada part pot estar formada per diferents membres d'una família), i per multiparts on hi ha, com a mínim, tres parts en conflicte. En el 2023, s'han tancat 144 casos, dels quals 113 han estat bi-parts i 31 han estat multiparts.

En els casos gestionats pel Servei de Mediació i Convivència durant el 2023 i tancats a 31 de desembre han participat un total de 409 persones.

8.6.1. Casos bi-parts

Pel que fa als casos bi-parts, s'han atès directament un total de 293 persones, de les quals 129 han estat homes i 164 dones. És possible afirmar que aquest 2023 hi ha hagut una diferència més pronunciada entre ambdós sexes. El perfil majoritari de les persones ateses en els casos bi-parts és el d'una dona/home de nacionalitat espanyola que se situa majoritàriament entre les franges de 31-64 anys.

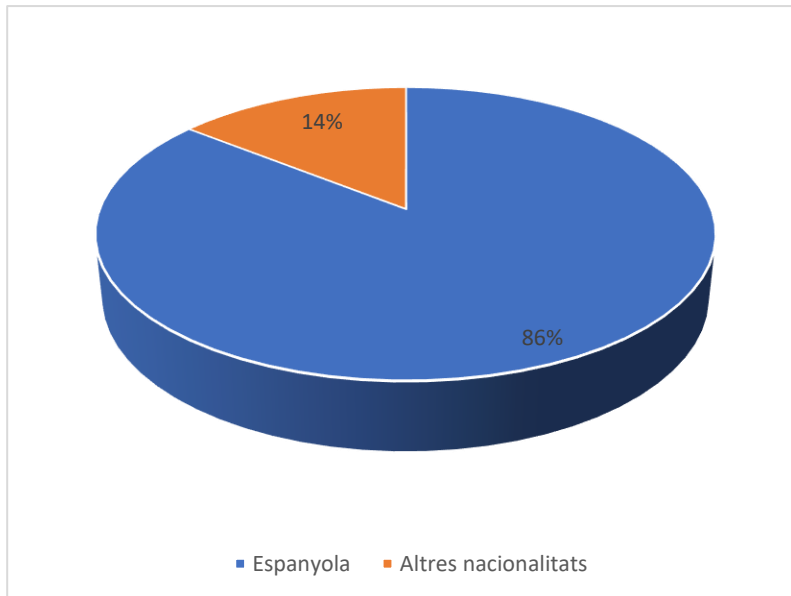
Gràfica 11: Percentatge segons la distribució per perfil del sexe dels participants del 1 de gener al 31 de desembre 2023



Taula 9: Nombre per perfil persones usuàries – Sexe

Sexe	Nombre persones
Dones	164
Homes	129

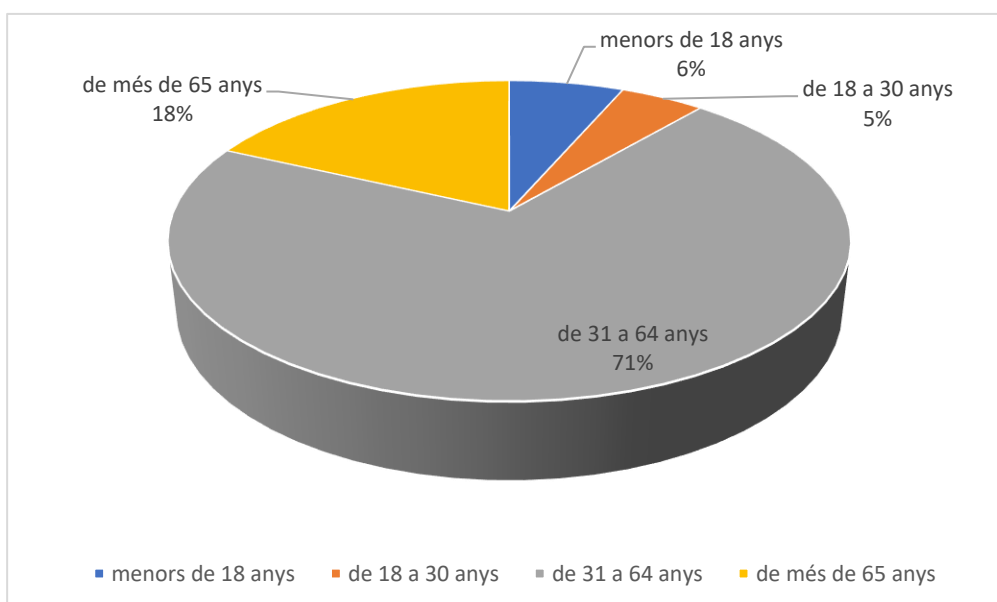
Gràfica 12: Percentatge segons la distribució per perfil de la nacionalitat dels participants del 1 de gener al 31 de desembre 2022



Taula 10: Distribució per lloc de naixement (nacionalitat)

Nacionalitat	Persones
Espanyola	251
Estrangera	42

Gràfica 13: Percentatge segons la distribució per perfil d'edat dels participants de l'1 de gener al 31 de desembre 2023



Taula 11: Distribució per franja d'edat

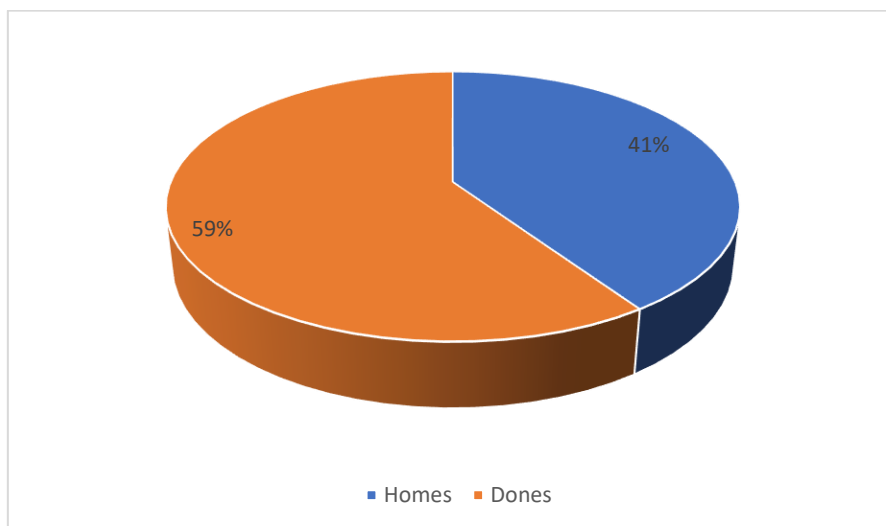
Edat	Nº Persones
Menors de 18 anys	19
De 18 a 30 anys	14
De 31 a 64 anys	207
65 i més	53

8.6.2. Casos multi-parts

Pel que fa als casos multi-parts gestionats pel Servei de Mediació i Convivència, durant el 2023 i tancats a 31 de desembre, han participat un total de 116 persones.

La participació de dones i homes està més igualada que ens els casos bi-part, sent 47 homes i 69 dones les que han participat en processos de mediació. El perfil majoritari de les persones ateses en els casos multi-parts és el d'una dona/home de nacionalitat espanyola que se situa majoritàriament entre les franges de 31-64 anys.

Gràfica 14: Percentatge segons la distribució per perfil del sexe dels participants de l'1 de gener al 31 de desembre 2023



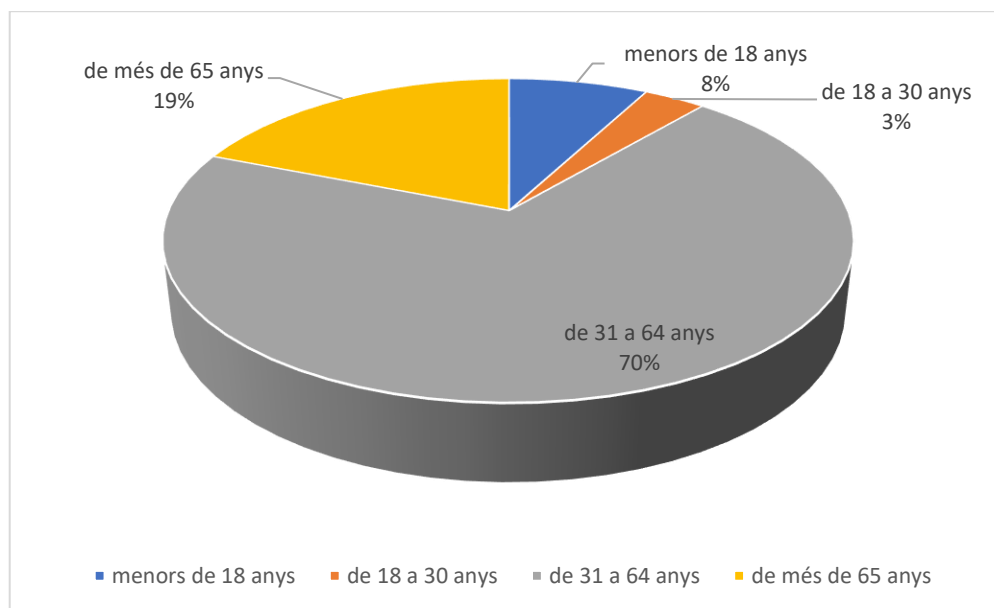
Taula 12: Nombre per perfil persones usuàries - Sexe

Sexe	Nº Persones
Dones	69
Homes	47

Taula 13: Distribució per nacionalitat

Nacionalitat	Nº Persones
Espanyola	102
Estrangera	14

Gràfica 15: Percentatge segons la distribució per perfil d'edat dels participants del'1 de gener al 31 de desembre 2023



Taula 14: Distribució per franja d'edat

Edat	Nº Persones
Menors de 18 anys	9
De 18 a 30 anys	4
De 31 a 64 anys	81
65 i més	22

9. Accions realitzades des del Servei de Mediació i Convivència

El Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat, a banda de la gestió dels casos, treballa per afavorir els vincles entre la ciutadania i crear un context relacional positiu que permeti, mitjançant el diàleg, crear les bases per una bona convivència.

Les línies de treball que segueix el Servei de Mediació i Convivència de Sant Cugat del Vallès tenen com a punt de partida aquelles que són establertes per la Diputació de Barcelona: intervenció i prevenció. Des del Servei, a més, hem afegit una tercera línia, donada la importància en el desenvolupament de la tasca mediatora: coordinació.

9.1 Línia d'intervenció

La línia d'intervenció consisteix en el tractament dels casos de conflicte entre dues o més parts que arriben al servei per iniciativa pròpia o derivats d'altres serveis o recursos municipals.

9.1.1. Gestió de Casos GAC

Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Donar resposta a la ciutadania de Sant Cugat del Vallès en tots aquells conflictes que puguin tenir.• Gestionar els conflictes que puguin arribar al Servei per iniciativa pròpia o bé derivats per altres serveis o recursos municipals.
Data de realització, horari i ubicació	Durant tot l'any. Tant en horari diürn com nocturn aquells cap de setmana que el servei està actiu per la nit.
Recursos humans	A excepció d'un mes, en que, per canvi de personal, va haver-hi una sola persona mediatra, el Servei ha estat conformat per dues professionals mediatres, a 32h i 20h respectivament.
Descripció	Els mediadors del Servei tracten els casos que els hi arriben o els hi són derivats, tot promovent la via del diàleg com a mitjà per a que les persones gestionin per elles mateixes les seves situacions de conflicte i pugin restablir les relacions i millorar la convivència entre elles.
Coordinació amb altres agents	Sí, tant amb els agents que ens han derivat casos com amb aquells amb els que nosaltres hem contactat per treballar conjuntament o fet derivacions.
Avaluació de l'acció	Sí, amb indicadors qualitius (enquesta sobre atenció i gestió del servei als usuaris) i quantitius (nombre d'enquestes realitzades).
Conclusions	És l'acció principal del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat. Aquest any s'ha apostat per fer un salt qualitatiu en la gestió dels casos, tant per la

	realització de jornada completa el darrer trimestre de l'any, com per l'aposta d'oferir una atenció més personalitzada. En aquest aspecte, s'ha prioritzat donar una atenció in situ, fet que s'ha valorat positivament pels usuaris com així queda reflectit a les enquestes.
--	--

9.2. Línia de prevenció

La prevenció és clau per detectar, gràcies a certs indicadors, aquells espais on sigui més susceptible l'aparició de conflictes a mig o llarg termini. D'aquesta manera, ens permet poder actuar preventivament per evitar situacions conflictives o evitar que escalin ràpidament.

La prevenció es duu a terme des de tres eixos:

- a) **Formació.** Activitats formatives adreçades al personal tècnic municipal i a la ciutadania en general sobre la temàtica de la gestió alternativa dels conflictes.
- b) **Projectes transversals.** Treball conjunt entre diferents àrees de l'Ajuntament que serveix per coordinar accions, les quals tenen com a finalitat millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Aquestes accions transversals permeten incorporar el fet convivencial en les diferents iniciatives en què participa el Servei de Mediació.
- c) **Difusió i sensibilització.** Són aquelles accions que sorgeixen per modificar i canviar conductes i actuacions ciutadanes. Es parteix de les problemàtiques i situacions detectades pel servei que generen conflicte i/o malestar i que han estat protagonistes al llarg d'un temps determinat i es troben ubicats en un districte o diferents espais del municipi.

La finalitat és arribar al màxim nombre de persones i/o entitats o organitzacions públiques o privades susceptibles d'utilitzar el servei o participar en les diferents actuacions que es portin a terme des del servei. Les accions de difusió i sensibilització han de ser vistes com un pas previ a la transformació social. A partir d'accions encaminades a donar conèixer l'existència del Servei de Mediació, podem introduir la temàtica general de la cultura del diàleg i de la pau a la ciutadania, mitjançant xerrades, conferències, notícies a les xarxes socials.

A continuació, es detallen les diferents accions de formació, difusió i sensibilització realitzades pel Servei de Mediació i Convivència al llarg de l'any 2023, les quals s'engloben dins del "Projecte de Prevenció de Conflictes i Gestió de la Convivència".

9.2.1 Formació

9.2.1.1. Formació a l'IES Leonardo da Vinci

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de conflictes i Gestió de la Convivència).
Objectius	<ul style="list-style-type: none">• Repassar breument les característiques de la Mediació i la Gestió Positiva del conflicte.• Donar a conèixer el Servei de Mediació Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.• Fomentar i facilitar el coneixement entre totes les persones del grup.• Fomentar la convivència, la cooperació, el treball en equip i la capacitat de compartir.• Promoure la creació de cercles de diàleg que es mantinguin al llarg de l'any i que puguin actuar com a cercles restauradors quan sigui necessari.• Donar eines d'auto-coneixement i auto-observació.• Mostrar habilitats i capacitats comunicatives per a la gestió positiva dels conflictes.• Canviar del paradigma de la víctima i la culpabilització al de la responsabilitat com a capacitat de respondre creativa i cooperativament.
Horari i distribució de les sessions	Les sessions s'han realitzat dilluns, divendres o dijous a les 8h o les 10h. La durada de cada una ha estat d'1 hora: <ul style="list-style-type: none">• 1r trimestre: 7 hores de formació a 10 alumnes.• 2n trimestre: 4 hores de formació a 10 alumnes.• 4t trimestre: 6 hores de formació a 15 alumnes.
Descripció	Curs de Gestió de Conflictes dirigit a l'alumnat de 3r d'ESO que cursa l'assignatura optativa de mediació. Les sessions realitzades combinen teoria i pràctica, a més que impliquen la participació de l'alumnat, per tal que siguin els protagonistes i puguin aprendre conceptes i habilitats útils per a la seva vida, des de l'autoconeixement, la gestió emocional i la capacitat per respondre assertivament així com per donar continuïtat al Servei de Mediació Escolar entre Iguals de l'institut.

Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Ús de la tècnica de dinàmica de grup i tècniques de gestió positiva de conflictes. • Contingut teòric combinat amb part pràctica i la pròpia experiència. Expressió oral i escrita. • Ús dels jocs. • Ús de l'assemblea de classe i dels cercles de diàleg. • Participació i col·laboració de tots/es en les activitats. • Creació de materials en diferents formats per l'alumnat.
Coordinació amb altres agents	No. El curs no es coordina amb altres agents, tot i que es treballa amb la presència del professor/a de l'alumnat, qui fa acompanyament als alumnes.
Nº persones assistents	35 persones.
Avaluació	Sí, amb indicadors qualitius (enquesta de satisfacció) i quantitius (nombre d'alumnes assistents). L'avaluació és positiva, amb una puntuació de 10, i ja està previst el calendari pel primer trimestre del 2024. S'han passat enquestes d'avaluació i amb els resultats podrem veure si fa falta incorporar algun canvi.
Conclusions	Aquest any s'han realitzat menys sessions en algun trimestre, doncs alguns dels dies en que hi havia prevista la formació l'alumnat ha realitzat vaga i, per falta d'assistència, s'ha hagut de cancel·lar la sessió en l'últim moment.
Objectius pel proper any	En tot cas, des del SM actuarem per coordinar-nos i continuar treballant plegats amb l'IES Leonardo da Vinci i treballarem per arribar a altres IES i Escoles on encara no s'ha arribat.

9.2.1.2. Formació als Horts Urbans

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de conflictes i Gestió de la Convivència).
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • Repassar breument les característiques de la Mediació i la Gestió Positiva del conflicte. • Donar a conèixer el Servei de Mediació Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. • Fomentar i facilitar el coneixement entre totes les persones del grup. • Fomentar la convivència, la cooperació, el treball en equip i la capacitat de compartir.

	<ul style="list-style-type: none"> • Donar eines d'auto-coneixement i auto-observació. • Mostrar habilitats i capacitats comunicatives per a la gestió positiva dels conflictes. • Canviar del paradigma de la víctima i la culpabilització al de la responsabilitat com a capacitat de respondre creativa i cooperativament.
Horari i distribució de les sessions	La sessió es realitza el dimecres 25 d'octubre en horari de 17:30h a 19:30h. La durada de la sessió és de 2 hores.
Descripció	Curs de Gestió de Conflictes dirigit a les entitats gestores dels Horts Urbans. Les sessions realitzades combinen teoria i pràctica, a més que impliquen la participació de l'alumnat, per tal que siguin els protagonistes i puguin aprendre conceptes i habilitats útils per a la seva vida, des de l'autoconeixement, la gestió emocional i la capacitat per respondre assertivament.
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Contingut teòric combinat amb part pràctica i la pròpia experiència. • Ús del cercle de diàleg per realitzar la sessió i guiar la dinàmica de grup. • Explicació de les tècniques de gestió positiva de conflictes. • Participació i col·laboració de tots/es en les activitats. • Creació de material a facilitar a les entitats.
Coordinació amb altres agents	Sí. El curs es coordina amb altres agents, els tècnics de Medi Ambient i Educació Ambiental.
Nº persones assistents	16 persones.
Avaluació	Sí, amb indicadors qualitius (enquesta de satisfacció) i quantitius (nombre de persones assistents). L'avaluació és positiva, amb una puntuació de 10, i de les enquestes de satisfacció s'extreu la voluntat de les persones assistents de poder realitzar aquesta sessió anualment.
Conclusions	Es valora oportuna la formació als i les referents de tots els horts urbans perquè com a responsables d'aquests equipaments es troben sovint davant la gestió de conflictes i necessiten eines per fer que els projectes dels horts urbans continuïn creixent a partir de la gestió positiva de situacions de dificultat.
Objectius pel proper any	Pel proper any, el SM es proposa continuar apropant la cultura de la mediació i del diàleg als Horts Urbans i a les noves entitats gestores que prenguin el relleu, de manera que totes disposin de la informació i les eines per gestionar

	els conflictes que es produeixen als seus espais de convivència.
--	--

9.2.2. Difusió i Sensibilització de la mediació i la cultura de la pau

Respecte a la difusió i la sensibilització, l'objectiu ha estat poder fer arribar a la ciutadania, els serveis municipals i les entitats ciutadanes quins són els beneficis de la mediació, el diàleg i la cultura de la pau. Ens vàrem proposar realitzar mínim una acció per trimestre, fet que s'ha complert. En aquest aspecte s'han realitzat activitats o col·laborat en:

- Consell de Barri de Les Planes.
- Consell de Barri de La Floresta.
- Pacte per la convivència de La Floresta.
- Punt d'atenció del Servei de Mediació a l'OAC.
- La commemoració del Dia Europeu de la Mediació.
- Participació al "Fem Barri" conjuntament amb la Xarxa Monestir Sant Francesc.
- Coneixement de comportaments i/o hàbits en l'oci nocturn.

9.2.2.1. Consell de Barri de Les Planes

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictes i Gestió de la Convivència).
Finalitat	Programa específic que treballa per afavorir la cohesió social. Es treballa per enfortir els vincles entre les persones i per generar un context relacional positiu que permet la utilització del diàleg com a mitjà per tal de gestionar els conflictes i les situacions pròpies de la convivència.
Activitat	El Servei de Mediació i Convivència és convidat a la reunió del Consell de Barri de Les Planes, on se li dona l'oportunitat de presentar la tasca que s'hi desenvolupa, explicar la tipologia de casos que s'hi treballen i resoldre els dubtes de les persones assistents.

9.2.2.2. Consell de Barri de La Floresta

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictes i Gestió de la Convivència).
Finalitat	Programa específic que treballa per afavorir la cohesió social. Es treballa per enfortir els vincles entre les persones i per generar un context relacional positiu que permet la utilització del diàleg com a mitjà per tal de gestionar els conflictes i les situacions pròpies de la convivència.

Activitat	El Servei de Mediació i Convivència és convidat a la reunió del Consell de Barri de La Floresta, on se li dona l'oportunitat de presentar la tasca que s'hi desenvolupa, explicar la tipologia de casos que s'hi treballen i resoldre els dubtes de les persones assistents.
------------------	--

9.2.2.3. Pacte per la Convivència de la Floresta

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictos i Gestió de la Convivència).
Finalitat	Programa específic que treballa per afavorir la cohesió social. Es treballa per enfortir els vincles entre les persones i per generar un context relacional positiu que permet la utilització del diàleg com a mitjà per tal de gestionar els conflictes i les situacions pròpies de la convivència.
Activitat	El Servei de Mediació i Convivència és convidat a la reunió del Pacte per la Convivència, on se li dona l'oportunitat de presentar la tasca que s'hi desenvolupa, explicar la tipologia de casos que s'hi treballen i resoldre els dubtes de les persones assistents.

9.2.2.4. Punt d'atenció del Servei de Mediació a l'OAC

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictos i Gestió de la Convivència).
Finalitat	Programa específic que treballa per afavorir la cohesió social. Vetlla per enfortir els vincles entre les persones i generar un context relacional positiu que permet l'ús del diàleg com a mitjà per gestionar els conflictes i les situacions pròpies de la convivència.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar l'accés al Servei de Mediació i Convivència. • Incentivar la col·laboració i coordinació amb altres àrees de l'Ajuntament.
Horari d'atenció	Tots els dimecres de 9 a 14 hores.
Descripció	El Servei de Mediació i Convivència està situat a la seu de l'Ajuntament on una de les persones mediadores està cada dimecres de forma presencial a la taula 13 de l'OAC, de 9 a 14 hores, per tal poder atendre a la ciutadania. D'aquesta manera, la ciutadania té un accés ràpid per fer consultes sobre els processos de mediació i resolució de conflictes.

Coordinació amb altres agents	No.
Conclusions	Es valora positivament estar presencialment a l'OAC ja que permet a la ciutadania apropar-se, informar-se i consultar dubtes. L'objectiu per l'any vinent és mantenir aquesta presència.

9.2.2.5. Commemoració del Dia Europeu de la Mediació

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictes i Gestió de la Convivència).
Finalitat	Celebrar el Dia Europeu de la Mediació realitzant actes de difusió i sensibilització per apropar la cultura de pau i la cultura de la mediació a la ciutadania.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer la mediació i la gestió alternativa del conflicte com a via de resolució de conflictes. • Donar a conèixer i posar en valor el Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
Data de realització, horari i ubicació	Es realitza el 19 de gener a Sant Cugat del Vallès (Carrer de la Creu i Avinguda Cerdanyola) i el 21 de gener al Mercat de Valldoreix.
Descripció	Acte de difusió als carrers de la Creu i Avinguda Cerdanyola de Sant Cugat i al Mercat de Valldoreix, per donar a conèixer el Servei de Mediació i Convivència municipal així com també la recollida de casos. Destinat a la ciutadania en general, també s'aprofita per visitar els establiments comercials de la zona.
Coordinació amb altres agents	No.
Nº persones assistents	250 persones.
Avaluació de l'acció	No s'escau.
Conclusions	Es considera positiva l'acció ja que va servir per tenir contacte directe amb la ciutadania i arribar a aquelles persones que encara no coneixien el Servei. Com a dada podem dir que es van interactuar amb 250 persones. Es considera que aquesta acció s'ha de continuar realitzant de cara al futur a efectes de donar a conèixer el nostre servei i la cultura de la pau com a mètodes de prevenció i gestió de conflictes.

9.2.2.6. Participació al “Fem Barri” conjuntament amb la Xarxa Monestir Sant Francesc

Forma part d'un programa	Sí (Projecte de Prevenció de Conflictos i Gestió de la Convivència).
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer la mediació i la gestió alternativa del conflicte com a via de resolució de conflictes. • Donar a conèixer i posar en valor el Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
Data de realització, horari i ubicació	Dia 6 de maig de 2023 de 10 a 14h als Jardins de Sant Francesc.
Descripció	El Servei de Mediació i Convivència participa a la festa “Fem Barri!”, organitzada per la Xarxa Monestir-Sant Francesc, amb el taller “Apropa't a la cultura de pau tot jugant”. La parada informativa compta amb tríptics per oferir informació del servei a la ciutadania i jocs i activitats lúdiques dirigides a fomentar i difondre les eines i conceptes de la GAC.
Coordinació amb altres agents	Sí, coordinació amb la Xarxa Monestir-Sant Francesc.
Nº persones assistents	100 persones
Avaluació de l'acció	No s'escau.
Conclusions	Es considera positiva l'acció ja que va servir per tenir contacte directe amb la ciutadania i arribar a aquelles persones que encara no coneixien el Servei. A més, va ser una manera propera de donar a conèixer a la ciutadania la cultura del pau com a mesura preventiva a efectes d'evitar l'aparició del conflicte. S'ha pogut constatar que s'arriba a més persones si se'ls fa participar en dinàmiques pràctiques. La col·laboració tindrà continuïtat al 2024.