



## SERVEI DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA CIUTADANA

---

### PREGUNTES I COMENTARIS FREQUENTS SOBRE EL SERVEI DE MEDIACIÓ I LA MEDIACIÓ

**1. Què és això de la mediació?**

És un servei gratuït que l'Ajuntament posa a disposició de les persones perquè parlin entre elles i resolguin els seus conflictes de manera dialogada i pacífica.

**2. Cal que les dues parts vulguin mediar?**

Per iniciar el procés de mediació, només cal que ho sol·liciti una de les parts.

**3. Haig de posar-me en contacte amb l'altra part?**

No, si no ho vol. En aquest cas, serà la persona mediadora qui es posi en contacte amb la resta de parts interessades.

**4. Haig de veure i/o asseure'm amb l'altra part?**

És molt convenient per a la mediació, perquè si vostès no parlen i s'escolten directament, serà difícil resoldre la situació de conflicte. Tanmateix, la conversa sempre serà en presència de la persona mediadora i quan vostè se senti preparat/ada.

La persona mediadora primer farà una entrevista amb la persona sol·licitant de la mediació i li explicarà amb més detall com funciona el Servei.

**5. La persona mediadora li dirà a l'altra part el que ha de fer (p. ex. "sigues cívica!")?**

La persona mediadora parlarà amb totes les parts. No obstant això, seran vostès qui decidiran com resoldre la situació, amb el suport de la persona mediadora.

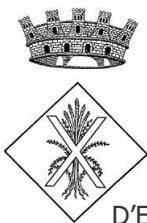
**6. Si m'insulten, m'aixeco i me'n vaig...**

La sala de mediació és un espai de diàleg i respecte. La persona mediadora vetllarà perquè així sigui.

**7. I de què serveix la mediació, si l'altra no vol venir?**

No se sap si l'altra part hi voldrà venir. Moltes vegades la persona sol·licitant no s'ho espera i l'altra part accepta participar en el procés de mediació.

Si l'altra part no ve, sempre es pot fer un treball personal de reflexió i anàlisi amb la persona afectada, sobre com vol/pot afrontar el problema. La persona mediadora no la deixarà sola, sinó que l'acompanyarà durant tot el procés.



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA

**8. És un tema molt delicat...**

La sala de mediació és un espai confidencial i segur. Vostè podrà explicar en confiança el que cregui convenient a la persona mediadora.

**9. Tinc por! Puc venir acompanyat o acompanyada d'algú?**

Sí, i tant. La persona mediadora els acollirà i valorarà amb vostès com afrontar la situació.

**10. Quant dura un procés de mediació?**

Depèn de la voluntat i la disponibilitat de les parts i l'agenda del Servei. En tot cas, en menys d'una setmana, la persona mediadora es posarà en contacte amb la persona sol·licitant de la mediació.

El procés de mediació pot ser més àgil, eficaç i reparador que d'altres vies (p. ex. la via judicial).

**11. I si medio, no perdre el temps (en comptes d'anar directament a judici o la policia, per exemple)?**

Iniciar un procés de mediació no impedeix iniciar-ne d'altres a posteriori. No hi perd res!

Sempre és millor poder dialogar a temps una situació de conflicte, abans que escali, vagi a més i sigui pitjor per a tothom.

**12. Els acords tenen valor legal?**

L'acord de mediació té la validesa legal d'un contracte entre privats.

**13. I si no arribem a un acord, llavors què?**

Com a mínim hauran parlat i ho hauran provat. De vegades, els acords no són immediats i a les persones ens cal temps.

Arribat a aquest punt, la persona mediadora li donarà suport respecte com afrontar el problema i vostè sempre podrà emprendre d'altres accions, si així ho considera.

**14. La mediació és compatible amb la teràpia?**

És clar que sí. La mediació no és una teràpia, però si alguna de les persones participants necessita rebre suport terapèutic, pot fer-ho coincidint amb el desenvolupament del procés de mediació. De vegades, és més que recomanable la simultaneïtat.



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA

#### **15. Quant em costarà la mediació?**

El Servei de Mediació és gratuït. Està adreçat a totes aquelles persones que tinguin un vincle (habitatge, feina, activitat comercial, propietat, escola, etc.) amb el municipi.

#### **16. Jo prefereixo posar una demanda judicial...**

Sempre està a temps de posar-la! La mediació no invalida començar altres processos. Abans de posar una demanda judicial, però, pensi com afectarà la seva relació! Pensi com rebria vostè una citació per a un judici de l'altra part...

A la mediació es treballa el conflicte i les relacions entre les persones amb una visió de futur. Per tant, s'ajuda a valorar com afectarà la gestió d'aquest conflicte a la convivència entre les persones implicades.

#### **17. Em donen assessorament legal?**

No, al Servei de Mediació no es dona assessorament legal, però si és necessari per al procés, li ho recomanaran.

#### **18. Cal venir amb una persona advocada? Pot anar-hi ella en la meva representació?**

No cal venir-hi amb una persona advocada, però, si ho creu pertinent, sempre la hi pot acompanyar.

D'altra banda, no pot delegar en ella la seva representació, ja que el procés de mediació és un procés personal. La resolució del problema passa pel diàleg personal i directe entre les parts interessades.

#### **19. M'ho rumio i ja us diré si vull mediar...**

Cap problema! El procés de mediació és un procés voluntari, de manera que vostè pot participar-hi i deixar-ho quan ho cregui oportú; és clar, comunicant-ho abans a la persona medidora.

#### **20. I per què haig d'anar al Servei? No poden atendre'm per telèfon?**

Les persones mediadores necessiten parlar directament amb les parts interessades per entendre millor el conflicte. A més, li volen donar el temps i l'atenció necessàries perquè pugui explicar bé la seva situació i alhora, pugui conèixer millor el funcionament del Servei.

#### **21. Quins tipus de casos s'atenen al Servei de Mediació?**

S'atén qualsevol conflicte derivat de les relacions personals i la convivència, com ara:

- **Entre veïns i veïnes**, sorolls, higiene, humitats, organització dins les comunitats de veïns i veïnes, dificultats de relació, malentesos, etc.



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA

- **Dins la família**, diferències intergeneracionals, cura de persones dependents, altres relacions familiars...
- **Comercials**, convivència entre comunitats de veïns i veïnes i establiments (bars, restaurants), temes relacionats amb contractes (lloguer, compra-venda) entre particulars, etc.
- **A l'espai públic**, ús i convivència als carrers, places o parcs, discrepàncies entre col·lectius, etc.
- **A entitats i associacions**, problemes de relació entre persones sòcies, amb altres entitats, al barri, etc.
- **Escolars**, entre alumnat, professorat i famílies.

## 22. Què puc fer per demanar una mediació?

Ha d'emplenar una sol·licitud de mediació a:

- **Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament d'Esparreguera**  
**Adreça:** Plaça de l'Ajuntament, 1  
**Telèfon:** 93 777 18 01
  - **Horari d'hivern (del 16 de setembre al 14 de juny)**
    - De dilluns a dijous, de 2/4 de 9 a 7 h de la tarda
    - Divendres, de 2/4 de 9 a 2 h del migdia
    - Dissabtes, de 9 a 2/4 de 2 h del migdia
  - **Horari d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre)**
    - De dilluns a dijous, de 2/4 de 9 a 2/4 de 3 de la tarda
    - Divendres, de 2/4 de 9 a 2 h del migdia
    - Dissabtes, de 9 a 2/4 de 2 h del migdia (mes d'agost tancat)

I ben aviat, des del Servei de Mediació, es posaran en contacte amb vostè per donar-li una cita.

**PER REBRE L'ATENCIÓ DIRECTA DE LA PERSONA MEDIADORA, CAL TENIR UNA CITA PRÈVIA.**