

## Com sol·licitar una mediació?

Tan sols és necessari que una de les parts implicades ho sol·liciti.

El Servei Municipal de Mediació Social i Comunitària contactarà amb l'altra o altres parts per a plantejar-los formar part del procés de mediació.

El procés s'iniciarà sempre i quan totes les parts implicades ho acceptin.

Per a contactar amb el  
**Servei Municipal de Mediació Social i  
Comunitària**

**C. Rambla de Ferran, 13, 5a planta**

**tel.: 973 700 622**

**a/e: [mediacio@paeria.cat](mailto:mediacio@paeria.cat)**

**web: <http://serveispersonals.paeria.es>**

# SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Relacions Institucionals  
i Participació  
Direcció General  
de Participació Ciutadana

**Treballant per a** *Tu*



Ajuntament de Lleida  
Àmbit de Benestar i  
Cohesió Social  
Regidoria de Serveis Personals

**Treballant per a** *Tu*



Ajuntament de Lleida  
Àmbit de Benestar i  
Cohesió Social  
Regidoria de Serveis Personals

# SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA

És un recurs depenent de la Regidoria de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida on s'ofereix a la ciutadania, entitats, grups i associacions un espai imparcial on resoldre les seves diferències a través d'una tècnica alternativa en resolució de conflictes: la mediació.

A més d'oferir rapidesa en l'accessibilitat i en l'establiment d'acords entre les parts, aporta eines i habilitats als participants per a responsabilitzar-se i poder solucionar els seus conflictes posteriors d'una manera constructiva.

## La tasca dels professionals en mediació

La mediació, totalment neutral, facilita un procés cooperatiu i creatiu de comunicació entre les parts per tal de transformar les posicions en interessos i arribar a una solució vàlida, responsable i beneficosa per a tothom.

No és el mediador qui imposa la solució, sinó que són les parts implicades que proposen i decideixen quin és el millor acord per a satisfer els seus interessos.

## Característiques del Servei:

- **rapidesa** en arribar a un acord.
- **accessibilitat**; és senzill per a tothom.
- **confidencialitat** del procés de mediació.
- **voluntarietat** de participar en la mediació.
- **gratuitat** per a tothom.

## A qui s'adreça?

A persones, grups, associacions i entitats de la ciutat de Lleida que siguin part implicada en un conflicte al qual vulguin trobar una solució de manera pacífica seguint un procés de mediació.

## Tipologia de conflictes mediables

- Conflictes comunitaris ( entre veïns, usos i ocupació d'espais públics, entre associacions, entitats,...)
- Conflictes familiars (pares-fills, germans,...)
- Conflictes educatius (absentisme, entre iguals,...)

Aquest servei no pot mediar en aquells conflictes en què una de les parts sigui l'Ajuntament, quan es detecti que una de les parts es troba en inferioritat de condicions, quan no es compleixi el principi de voluntarietat, així com quan s'hagi iniciat un procés judicial.