

GUIA D'EINES PER A L'EXERCICI DE LA MEDIACIÓ EN TREBALL SOCIAL

**Comissió de Mediació
del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya**

FEBRER 2025

Títol:

Guia d'eines per a l'exercici de la mediació en treball social

Autoria:

Comissió de Mediació del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Gemma Pellicé Gibernau

Carmen Solanes Soto

Artur Roman Soler

Noelia Rosés Cànoves

Edició: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Data de publicació: Febrer 2025

Revisió/Qualitat lingüística: Coloma Moreno

Disseny i maquetació: Carme Guri

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ	4
2. CONTEXT LEGAL EN GESTIÓ DE CONFLICTES	6
3. MECANISMES DE GESTIÓ ADEQUADA DEL CONFLICTE	9
3.1. Maneres de gestionar els conflictes	
3.2. Modalitats: interpersonal, grupal i comunitària	
4. DEFINICIÓ DE LA MEDIACIÓ	12
4.1. Principis i finalitat	
4.2. Objectius i característiques	
4.3. Tipologies	
4.4. Avantatges	
4.5. Requisits i límits	
4.6. Prestació de serveis de mediació	
4.6.1. Centre de Mediació de Catalunya del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, Generalitat de Catalunya (CMC)	
4.6.2. Diputacions	
4.6.3. Ens locals i supracomarcals	
4.7. Com sol·licitar una mediació pública?	
4.8. Com és un procés de mediació?	
5. DIFERÈNCIES DE ROL	21
5.1. Mediació formal i informal	
6. TÈCNiques MEDIADORES	23
6.1. Tècniques bàsiques	
6.2. Tècniques específiques	
6.3. Tècniques d'intervenció amb col·lectius de l'àmbit social	
7. FORMAR-SE COM A MEDIADOR/A	28
8. EL SERVEI D'INFORMACIÓ MEDIADORA DEL COL·LEGI OFICIAL DE TREBALL SOCIAL DE CATALUNYA: EL SIM	29
9. LA COMISSIÓ DE MEDIACIÓ DEL TSCAT	31

1. PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ

La guia que us presentem a continuació pretén ser una eina de suport i orientació en l'activitat diària dels i les treballadores socials, amb independència del seu àmbit d'intervenció i dins el nostre territori, Catalunya. Amb aquesta guia s'han assolit tres objectius pel que fa a treball social i la mediació. Els assenyalem a continuació.

En primer lloc, amb aquesta guia hem volgut oferir al nostre col·lectiu un conjunt d'orientacions bàsiques amb relació a l'ús de tècniques i habilitats mediadores. De fet, tal com assenyalava el document publicat darrerament pel *Consejo General del Trabajo Social*: "...el treball social destaca per la seva capacitat de mediar la comunicació entre les parts...". Per aquest motiu, i probablement en molts casos, els professionals del treball social hauran d'utilitzar habilitats i tècniques mediadores en el seu exercici professional. Així, la incorporació de competències bàsiques en gestió de conflictes podrà facilitar la tasca diària i generar un impacte positiu en el benestar de les persones i col·lectius atesos.

No obstant això, cal diferenciar el fet d'aplicar aquestes habilitats facilitadores en comunicació del que és pròpiament dur a terme un procés de mediació formal, en el qual hem de garantir el compliment d'uns requisits i formalitats específics. Més endavant hi entrarem en detall, i donarem a conèixer tot el que cal saber pel que fa a la mediació.

Quan des de la intervenció en treball social es detecta que la resolució d'un conflicte no està progressant, o en aquells casos en què les característiques intrínseques del conflicte generen la necessitat d'un abordatge formal, cal que ens aturem des de l'inici i orientem les persones cap a una mediació formal. En aquests casos, per tal de preveure'n la necessitat, com a treballadors socials haurem de disposar de coneixements bàsics sobre les característiques, tipologia, requisits i limitacions de la mediació abans de derivar la persona a una de mediació formal.

En segon lloc, ens hem proposat donar a conèixer a la professió els diferents mecanismes i serveis que existeixen actualment en la resolució de controvèrsies de manera no adversarial.

I en tercer lloc, i amb la mirada posada en els i les companyes de profes-

sió recentment formats com a mediadors i mediadores, hem volgut posar a disposició un document informatiu i orientador, una guia bàsica que reculli els aspectes que hauran de tenir en compte quan actuïn com a mediadors i mediadores, tant pel que fa a circuits, documentació i requisits als quals s'ha de donar compliment, com a algunes especificitats que han de tenir presents quan les persones implicades en la mediació pertanyin a col·lectius d'especial vulnerabilitat i/o amb necessitats adaptatives.

Per últim, justifiquem també la necessitat d'elaborar i oferir aquesta guia en resposta a una necessitat detectada. Quan hem fet la revisió i recerca d'antercedents no hem trobat cap publicació específica de gestió de conflictes dirigida al col·lectiu de treball social i que cobreixi aquests tres objectius de manera tan específica i concreta com la present publicació.

Com a membres de la Comissió de Treball Social, l'elaboració d'aquesta guia era un deute que teníem amb tot el col·lectiu, ja que ens mantenim en la creença que la gestió positiva de conflictes és un recurs que no pot ser obviat ni desconegut per cap dels professionals que treballen en l'atenció a les persones.

Així doncs, la nostra intenció és que aquest document esdevingui un element de suport per a qualsevol professional del treball social, i que desperti, si més no, la curiositat i interès envers aquesta modalitat d'intervenció que alguns de nosaltres hem convertit en la nostra activitat principal.

2. CONTEXTE LEGAL EN GESTIÓ DE CONFLICTES

Actualment existeixen diferents ordenaments jurídics en l'àmbit europeu, estatal i autonòmic que regulen la utilització dels sistemes no adversarials en la gestió i resolució de conflictes. A continuació oferim un resum dels més importants.

Normativa europea

Un dels primers textos en els quals es va parlar de la mediació va ser la Recomanació núm. R (98)1, de l'any 1998. En aquesta, el Consell d'Europa instava els seus estats membres a desenvolupar accions per promoure i utilitzar la mediació en la resolució dels conflictes familiars.

Amb posterioritat, en l'àmbit europeu, s'han desenvolupat:

- Diversos estudis sobre la mediació.
- Recomanacions sobre la mediació civil.
- Guies de bones pràctiques.
- Convenis relacionats amb la responsabilitat parental, la protecció de menors i sostracció internacional.
- Reglaments per a reconeixements de resolucions judicials amb relació a la responsabilitat parental.
- Directiva sobre mediació civil i mercantil.

Per saber més sobre la mediació a la Unió Europea, es pot consultar l'enllaç <https://e-justice.europa.eu/62/ES/mediation>, que conté:

- Legislació europea sobre mediació.
- Codi de conducta dels i les mediadores.
- Legislació europea sobre mediació familiar.
- Informació detallada en els diferents països.

Normativa estatal

L'Estat espanyol disposa de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, en la qual es regulen tots els aspectes que cal

preveure per al desenvolupament d'un procés de mediació: la formació dels mediadors i mediadores, els continguts de les sessions, la possibilitat de la comediació, la durada de la mediació, motius per a la suspensió, etc.

A aquesta normativa cal afegir-hi el RD 980/2013 (*Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*), en el qual s'especifiquen alguns aspectes de la Llei de mediació, com per exemple la formació necessària dels mediadors, com registrar-se, etc.

A l'Ordre Jus/746/2014 es crea el fitxer de persones mediadores i institucions de mediació.

I, finalment, hi ha la recent Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, en la qual s'actualitzen alguns aspectes de la mediació i altres sistemes no adversarials de gestió de conflictes, i s'incorporen altres modalitats com ara la figura de la persona experta independent, la justícia restaurativa i la validesa d'altres modalitats de gestió de conflictes, a més de la mediació, i es regula la utilització de mitjans electrònics.

Normativa autonòmica

Pel que fa a Catalunya, abans d'assenyalar quina és la legislació actualment vigent, volem fer especial menció a la derogada Llei 1/2001 de mediació familiar, que va ser pionera a regular la mediació en tot l'Estat espanyol però va haver de ser ampliada perquè al principi només feia referència a la mediació familiar.

Actualment a Catalunya la normativa general vigent aplega dues resolucions, cinc ordres, un decret i tres lleis sobre mediació i resolució alternativa de conflictes (ADR, *Alternative Dispute Resolution*).

També cal tenir present l'Avantprojecte de Llei de prevenció, gestió i resolució de conflictes com a normativa en tràmit, actualment en fase d'audiència i informació pública.

Cal destacar:

- Llei 15/2009 de mediació en l'àmbit del dret privat. S'hi detalla, entre altres aspectes, els requisits i procediments per dur a terme una mediació en l'àmbit civil des de l'inici fins al final, la regulació, el registre dels mediadors i mediadores i la funció, entre altres, dels col·legis professionals.

- Llei 9/2020 de modificació del llibre segon del Codi civil, que incorpora alguns elements tècnics a considerar que modifiquen parcialment l'anterior llei, com són la regulació del paper dels advocats durant la mediació o l'obligació dels professionals col·legiats d'informar els usuaris de la possibilitat d'accedir a la mediació.
- Avantprojecte de llei de prevenció, gestió i resolució de conflictes, en tràmit i que té per objecte regular el règim dels diferents mecanismes de gestió de conflictes identificant els principis, els procediments, l'estatut jurídic i els requisits de formació i acreditació de qui és professional en la matèria; fixar els mecanismes de coordinació en aquesta matèria entre les administracions públiques; establir les bases per a la col·laboració pública-privada en la promoció i el desenvolupament dels ADR. La norma en tràmit defineix els ADR com un conjunt de mètodes adequats per a la resolució de conflictes que es fonamenten en processos estructurats, en què les parts d'un conflicte estan acompanyades d'una persona formada i acreditada i, mitjançant el diàleg, la negociació i la bona fe, poden entendre's sobre el conflicte i arribar a acords per a la resolució d'aquest.

Altres normatives fan referència a les tarifes en l'exercici per compte propi, a la inscripció dels professionals al CMC (Centre de Mediació de Catalunya), a la homologació de la formació en mediació o a les situacions excepcionals com ara el context de pandèmia del covid-19.

Finalment, cal assenyalar que encara hi ha altres normatives que fan referència a la mediació en diferents àmbits com l'escolar, l'universitari, el de consum, el penal, el de la no-discriminació o el del règim jurídic dels animals.

Es pot accedir a tota la normativa vigent en matèria de mediació al següent enllaç del Departament de Justícia, Drets i Memòria:

<https://justicia.gencat.cat/ca/departament/Normativa/normativasectorial/mediacio/>.

Per acabar, volem fer referència al *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*, un document creat per diversos professionals que és utilitzat pels tècnics de mediació com a consulta, ja que defineix i analitza les lleis i regulacions amb profunditat, i descriu els diferents models, tècniques i rols de la mediació. Es pot consultar a l'enllaç següent:

<https://repositori.justicia.gencat.cat/handle/20.500.14226/662#page=1>.

3. MECANISMES DE GESTIÓ ADEQUADA DEL CONFLICTE

3.1. Maneres de gestionar els conflictes

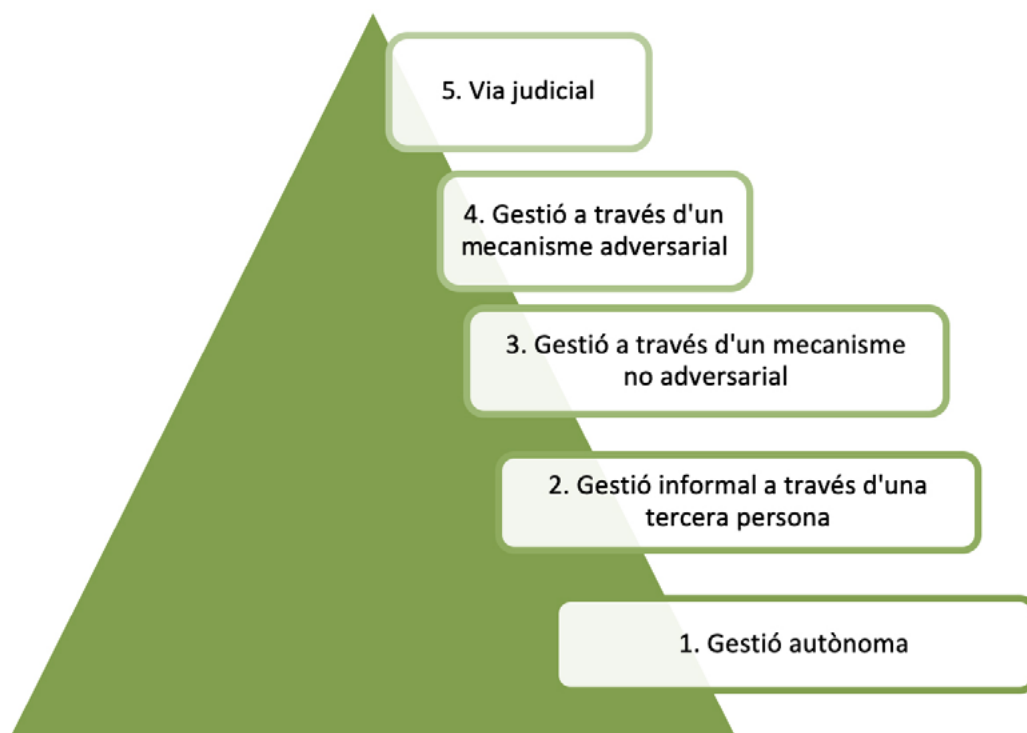
Hi ha diferents vies de resolució de conflictes. La primera és aquella en què les mateixes persones implicades resolen el conflicte, de manera autònoma i sense l'ajuda d'una tercera persona. Aquesta via és la més àgil i flexible per als protagonistes del conflicte.

De vegades, però, no és possible l'entesa i l'acord, les persones implicades no són capaces d'arribar a elaborar opcions de solució per si mateixes, i és necessària l'ajuda d'una tercera persona formada en gestió i resolució de conflictes.

Sigui per la naturalesa del conflicte, per la complexitat de la situació o bé perquè s'han esgotat altres vies, hi ha casos en què les parts poden decidir que un professional s'incorpori en el seu diàleg per tal d'ajudar a resoldre el conflicte. En processos de mediació, aquesta tercera persona haurà d'esdevenir imparcial i neutral.

Aquestes vies de gestió del conflicte no adversarials buscaran una solució que sigui beneficiosa per a totes les parts, a diferència d'altres procediments.

Hi ha situacions en què, per decisió pròpia de les persones implicades o perquè no s'ha resolt per altres vies, es pot acudir a la via adversarial, que en alguns casos significa la interposició d'una demanda judicial que acaba amb una sentència judicial d'obligat compliment per les parts. Aquesta darrera via és la més lenta i complexa, i és impersonal ja que un tercer, en aquest cas el jutge o jutgessa, prendrà la decisió. A més, té un cost econòmic i emocional més elevat en comparació amb altres mètodes no adversarials, i no sempre garanteix una resolució del conflicte satisfactòria. En alguns casos fins i tot pot provocar una escalada del conflicte.



Imatge 1: Opcions de gestió del conflicte

Des de la Comissió de Mediació del TSCAT apostem per recórrer a tècniques i mecanismes que restaurin la comunicació positiva entre les parts implicades. Recordem alguns mecanismes que la normativa actual ja té en compte, com la mediació, la conciliació i la figura de la persona experta independent. De manera resumida, l'actual llei ho defineix de la següent manera:

- “Conciliació privada: Persona amb coneixements tècnics o jurídics relacionats amb la matèria sobre la qual gira el conflicte, per gestionar una activitat negociadora amb l'objectiu d'assolir un acord conciliador amb la part a la qual es pretén demandar.”
- “Opinió d'una persona experta independent: Persona experta que permeti una opinió no vinculant respecte a la matèria objecte de conflicte.”

Pel que fa a la mediació, hi entrem en detall a les pàgines d'aquesta guia.

3.2. Modalitats de conflicte: interpersonal, grupal i comunitària

Els conflictes es poden classificar segons diferents variables, una de les quals és el tipus de relació que hi ha entre les persones involucrades:

- **Modalitat interpersonal:** Quan hi ha desacords entre dues o més persones que tenen una relació directa i personal. Pot sorgir en qualsevol àmbit (familiar, laboral...).
- **Modalitat grupal:** Quan hi ha desacords dins un grup de persones amb una relació més formal i estructurada. Són desacords que poden sorgir en grups d'amics, en l'àmbit escolar, entre alumnes, en organitzacions sanitàries... En aquesta modalitat cal diferenciar la subcategoria intragrupal (dins el mateix grup) de la intergrupala (entre diferents grups). Cal destacar que la manera com es manegen aquests conflictes pot marcar la diferència entre un ambient tens i disfuncional i un de col·laboratiu o productiu.
- **Modalitat comunitària:** Quan els desacords sorgeixen en una comunitat, ciutat o barri. En aquesta modalitat hi ha involucrades en el conflicte diverses persones, grups o entitats. El mediador o mediadora utilitzarà un conjunt de tècniques i estratègies destinades a prevenir, resoldre i transformar les desavinences que sorgeixen entre les persones membres de la comunitat.

4. DEFINIM LA MEDIACIÓ

4.1. Principis i finalitat

Per garantir un procés de mediació eficient i satisfactori és important conèixer-ne els principis fonamentals, recollits a les diferents normes esmentades anteriorment.

Principis generals:

- **Imparcialitat.** La persona mediadora s'absté de dur a terme accions en la seva intervenció que afavoreixin una de les parts en detriment de l'altra o de les altres.
- **Neutralitat.** La persona mediadora no imposa quina ha de ser la solució o els acords als quals han d'arribar les parts per solucionar la seva problemàtica, no expressa la seva opinió, no ofereix assessorament; és qui ajuda i facilita que les parts arribin a un acord decidit de manera autònoma.
- **Confidencialitat.** Durant tot el procés és molt important crear un clima de confiança i seguretat. El mediador no està legitimat a revelar informació d'una de les parts a l'altra, respecta la seva voluntat i només la comparteix si té el seu consentiment. D'igual manera, ha d'informar les parts de la conveniència de garantir aquesta confidencialitat entre elles i respecte a tercers no implicats en el procés. El mediador ha de mantenir la privacitat del procés exceptuant els casos en què tingui coneixement d'actes delictius informats per alguna de les parts. Entenem que aquest deure com a professionals de la mediació comporta una valoració prèvia, tot respectant el principi de confidencialitat, i en tot cas, davant el dubte professional, fins que hagi clarificat les circumstàncies detectades o hagi fet la consulta pertinent, cal interrompre el procés.
- **Voluntarietat i lliure disposició.** Cap persona té l'obligació de participar en un procés de mediació si no ho vol. Tots els acords als quals s'arribi també han d'haver estat voluntaris i lliures. En el cas que la mediació hagi estat indicada a instàncies judicials,

qualsevol part implicada pot negar-se a participar-hi i donar per finalitzat el procés.

- **Principi de bona fe.** Durant tot el procés és necessari que totes les parts mantinguin una actitud cooperativa i que no facin un ús incorrecte del procés, com endarrerir la presa de decisions, ocultar informació important...
- **Flexibilitat.** Les parts i la persona mediadora poden organitzar el procés adaptant-lo a les seves necessitats sempre que es preservin els principis metodològics i legals.
- **Perspectiva de gènere interseccional.** En el procés de mediació cal incorporar una anàlisi de les diferents formes de desigualtat per reduir-ne l'impacte en el conflicte: de gènere, d'edat, de procedència, socioeconòmiques, psicològiques, de capacitats diverses, socials i culturals...
- **Agilitat i rapidesa.** L'objectiu és procurar agilitat i eficàcia en el desenvolupament del procés sempre que el temps no esdevingui un element de pressió per a les parts implicades. El procés de mediació ha d'adaptar-se a les característiques i circumstàncies de les parts en conflicte, i s'ha d'evitar allargar els processos de manera innecessària. Les parts implicades seran les encarregades de consensuar els terminis.
- **Qualitat.** La pràctica professional ha de garantir l'eficiència i qualitat del procés tot respectant les necessitats de les parts en conflicte. Per tal de fer-ho possible, els professionals tenen el compromís i el deure d'adquirir els coneixements i competències necessaris per mitjà d'una formació reglada, continuada i actualitzada.
- **Legalitat.** Durant tot el procés s'ha de respectar el marc jurídic vinculat al conflicte i garantir que els acords siguin vàlids i aplicables.

**LA MEDIACIÓ FACILITA I FOMENTA
LA COMUNICACIÓ I EL DIÀLEG ENTRE
LES PERSONES, I ALLEUGEREIX EL NIVELL
DE CONFLICTE AMB UNA FINALITAT PREVENTIVA
I REPARADORA PER A LES PARTS IMPLICADES.**

4.2. Objectius i característiques

Els objectius generals de la mediació són:

- Oferir a la ciutadania una via alternativa per a la resolució de conflictes.
- Promoure la cultura de la pau i el diàleg.
- Proporcionar un espai de seguretat i confiança perquè tots els implicats puguin arribar a acords i resoldre els seus conflictes de manera respectuosa.
- Donar suport a les parts per assolir un diàleg constructiu i col·laboratiu que possibiliti la comunicació per arribar a acords i a la millora de la relació.
- Reduir en temps i costos el procés de resolució del conflicte en comparació amb un procediment judicial.
- Ajudar les parts a prevenir conflictes futurs.

**LA MEDIACIÓ POSSIBILITA LA TRANSFORMACIÓ
DEL CONFLICTE, INDEPENDENTMENT
DE L'ÀMBIT D'ACTUACIÓ.**

4.3. Tipologies

- **Escolar:** La mediació escolar és utilitzada per resoldre conflictes dins l'àmbit educatiu, ja sigui per problemes de diàleg i comunicació entre família i escola o entre el mateix alumnat, o bé per atendre problemes d'entesa entre professorat i alumnat.
- **Familiar:** La mediació familiar té un ventall molt ampli d'intervenció i és utilitzada per
- facilitar la presa d'acords entre membres d'una mateixa família en multitud de casuístiques conflictives relacionades amb casos de separació i divorci –convivència dels menors amb els seus progenitors, la distribució del temps de convivència, les despeses a cobrir...–, disputes relacionades amb herències, cura de

familiars en situació de dependència...

- **Comunitària:** La mediació comunitària és utilitzada per resoldre conflictes entre comunitats de veïns, envers l'ús d'espais públics, i facilita la construcció d'acords que millorin el benestar de persones i comunitats.
- **Administrativa:** La mediació administrativa s'utilitza per resoldre els conflictes que sorgeixen entre la ciutadania i les administracions públiques, entre els treballadors funcionaris i l'Administració i entre administracions.

El 2024 es va crear la *Guia pràctica de mediació administrativa 1.0. Estratègies per arribar a acords*: <https://repositori.justicia.gencat.cat/bitstream/handle/20.500.14226/1517/Guia-practica-mediacio-administrativa.pdf?sequence=5>

- **Esportiva:** La mediació esportiva s'encarrega de resoldre els conflictes dins la comunitat esportiva. En aquest cas parlem de conflictes entre entrenadors, entre equips i entre organitzacions i federacions esportives.
- **Organitzacional:** La mediació organitzacional és utilitzada per resoldre els conflictes que hi ha dins les organitzacions (hospitals, fundacions, empreses, ONGs, etc.), entre professionals o amb usuaris i/o proveïdors.
- **Penal:** La mediació penal, que no substitueix el procés judicial, ni el dictamen judicial i/o la sentència, és utilitzada en el context del sistema judicial per facilitar la reconciliació entre víctimes i infractors/victimaris.
- **Empresarial:** La mediació empresarial facilita la resolució de conflictes que sorgeixen dins les empreses, entre empresaris i/o treballadors, així com en la relació entre empreses vinculades.

4.4. Avantatges

Tal com s'ha avançat anteriorment, la mediació facilita a les persones de manera lliure i voluntària evitar la confrontació judicial, el temps i els alts costos vinculats al procediment, i aconseguir eficiència en els acords resultants. Tal com hem vist, en un procés judicial és una tercera persona qui imposa la resolució del conflicte. En la mediació són les persones protagonistes, acompanyades per un professional neutral i imparcial, les que

participen de manera activa i responsable en el procés, assoleixen un compromís en el compliment i mantenen dels acords que han estat fruit del seu consens. La finalització del procés de manera prou satisfactòria per a les parts també és garantia de futur envers la seva relació des de la base d'un diàleg respectuós.

4.5. Requisits i límits

Requisits

Tota persona amb capacitat i autonomia en la presa de decisions té dret a sol·licitar la mediació.

L'actual legislació en l'àmbit civil preveu l'obligació de les parts d'assistir a una primera sessió informativa, quan així ho estableix el jutge o jutgessa, o abans d'interposar una demanda judicial.

En cas de menors o de persones amb mesures de suport, cal la participació i/o autorització del tutor legal o de la persona referent a fi de garantir la protecció dels interessos d'aquestes persones.

Límits

Tot i que la mediació és un mètode per a la resolució de conflictes i la millora de la comunicació entre les persones, hi ha circumstàncies que la limiten i no totes les situacions són mediables. Cal valorar i tenir en compte certs marges i limitacions en la nostra intervenció.

No és podrà mediar quan detectem:

- Manca de la voluntat i lliure decisió per part d'alguna de les parts en la participació del procés de mediació.
- Manca de prou capacitat a l'hora de prendre decisions.
- Situacions de violència i/o conductes penalment delictives.
- Instrumentalització de la mediació (endarrerir voluntàriament la presa de decisions, ocultar informació important).
- Quan hi hagi un procés judicial en tràmit (en aquests casos es pot demanar la suspensió per la mateixa causa).
- Altres circumstàncies que recull la normativa.

4.6. Prestació de serveis de mediació

Hi ha dos tipus de prestació de serveis de mediació: Els d'àmbit públic, que es realitzen a través d'institucions públiques, en què el mediador o mediadora és designat per un òrgan administratiu o judicial, i els d'àmbit privat, en què les parts recorren a un professional en l'exercici lliure de la professió o a una entitat privada que presti el servei.

A continuació descrivim la prestació de serveis en l'àmbit públic.

4.6.1. Centre de Mediació de Catalunya del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, Generalitat de Catalunya

El Centre de Mediació de Catalunya (CMC) és un òrgan depenent del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica. Alguns dels seus objectius són:

“Els objectius principals del Centre de Mediació són fomentar i difondre la mediació, facilitar l'accés a tots els ciutadans i ciutadanes, estudiar les tècniques de mediació, gestionar els registres de persones mediadores en l'àmbit familiar i el de l'àmbit del dret privat i designar la persona mediadora dels mediadors registrats.

Els expedients de les mediacions en què es participa són propietat del Centre, cada expedient té una tècnica assignada que en fa el seguiment i acompanya el mediador en els dubtes que pugui tenir en la seva gestió.”

Enllaç per a la consulta:

https://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/mediacio_dretprivat/el-centre/Objectius

4.6.2. Diputacions

Podem trobar diferents serveis i programes específics d'àmbit provincial.

Destaquem per la seva consolidació la Diputació de Barcelona, que ha creat un programa específic que acosta a tota la població a través dels Serveis locals de Mediació Ciutadana (SMC) i del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana (SIMC), en aquest cas per als ens locals que no disposen d'un de propi.

Els detallem a continuació:

- SMC: Treballen amb conflictes de diferents àmbits: comunitari, familiar, escolar, d'espai públic. El seu objectiu és afavorir la

convivència oferint vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes que sorgeixen al municipi, a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania.

- SIMC: Es pot sol·licitar a través del *Catàleg de serveis* de la Diputació de Barcelona. La ciutadania pot sol·licitar-lo, també, a través del seu Ajuntament.

Un altre dels serveis que cal destacar és el Servei d'Intermediació en l'àmbit de l'Habitatge, de la Diputació de Girona. Aquest servei té per objectiu atendre persones amb problemes de pagament de l'habitatge principal i garantir la unitat d'actuació i de resposta davant els problemes que planteja la ciutadania, per tal de facilitar-li la proximitat al servei d'assessorament en l'àmbit de l'emergència residencial. L'abast territorial del servei dependrà de la naturalesa de l'ens local i de l'oficina local d'habitatge en la qual s'emmarqui. El servei es presta coordinadament amb l'oficina o servei d'habitatge de l'ens local, l'Ofideute, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i la Diputació de Girona, i té la col·laboració dels col·legis de l'advocacia de Girona i de Figueres – Alt Empordà.

4.6.3. Ens locals i supracomaricals

Molts municipis i consells comarcals disposen de serveis de mediació en els quals s'aborden els diferents àmbits, que es gestionen des de diferents àrees, com per exemple serveis de mediació comunitària, familiar, escolar, intercultural...

També cal destacar que hi ha col·laboracions entre les diferents administracions i les organitzacions i entitats, oferint finançament i suport en la creació de programes i serveis de mediació, formació a professionals de la mediació, accions de sensibilització sobre els beneficis de la mediació...

4.7. Com sol·licitar una mediació pública?

Per accedir a un servei de mediació pública, la persona o persones interessades tenen diferents opcions per fer la sol·licitud:

- A través del CMC. La sol·licitud es complimenta a través del web: https://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/mediacio_dretprivat/tramits-mediacio. I s'adreça al Centre de Mediació de

Catalunya o als centres col·laboradors. Un cop rebuda la petició, des del CMC es designa un professional que inicia el procés de mediació.

- A través del Servei d'Orientació Mediatora (SOM). Aquest és l'enllaç dels diferents SOM arreu de Catalunya: <https://web.gencat.cat/ca/adreces-i-telefonos/detall/?llistat=false&Ambit=&nivell=15&classificador=200030¶metre=codi&codiOrganisme=&codi=17056&titol=true&xml=true&pares=false&accio=consultar.html>.
- A través del Servei d'Informació de Mediació del TSCAT (SIM). Enllaç: <https://www.tscat.cat/serveis/altres-serveis/mediacio-sim>.

Aquest és un servei gratuït que ofereixen treballadors socials mediadors especialitzats en conflictes familiars i comunitaris. Els professionals informen i orienten sobre els beneficis de la mediació en cada cas concret.

- A través d'ens locals i comarcals. Cal consultar el document informat al web:
<https://repositori.justicia.gencat.cat/bitstream/handle/20.500.14226/1804/informe-mapa-serveis-i-figures-de-mediacio-a-Catalunya-2024.pdf>.

4.8. Com és un procés de mediació?

1. Sessió informativa (individual o conjunta)

En aquesta primera sessió es fa una breu presentació a les parts del que és la mediació, s'informa sobre els principis i sobre el rol de la persona mediatra, i s'expliquen els objectius, els principis i durada de la mediació. També es valora si la situació o el conflicte és mediable o no, el cost econòmic que té i si els usuaris són susceptibles d'acollir-se a la justícia gratuïta. Es parla de les temàtiques que es volen abordar en tot el procés, així com de les persones que hi poden participar, i s'explica si tenen un procés judicial obert. Quan acaba la sessió les persones implicades han de decidir si volen o no iniciar el procés de mediació.

Podeu consultar les tarifes a l'enllaç següent: https://justicia.gencat.cat/ca/ambits/mediacio/mediacio_dretprivat/la_mediacio/tarifes/.

2. Sessions individuals o conjuntes

Exposició de les parts en la qual defineixen i comparteixen el relat del conflicte, quin punt de vista tenen, quina disposició tenen per negociar, s'estableixen límits, i s'identifica la millor alternativa a un acord negociat (MAAN) i la pitjor alternativa a un acord negociat (PAAN).

De manera resumida, els objectius de les sessions són:

- Definir quins punts en comú tenen les parts i quines discrepàncies, explorar posicions, interessos i necessitats.
- Elaborar l'agenda: Prioritzar temes, establir, revisar i ajustar objectius, la gestió del temps i la planificació de les sessions.
- Elaborar i consensuar possibles solucions per a cada tema prioritzat.
- Donar l'espai per facilitar possibles acords.

3. Redacció, revisió i signatura dels acords i/o compromisos.

Cal recordar que és important:

- Disposar d'un espai que garanteixi la confidencialitat.
- Complir amb la normativa vigent en protecció de dades de caràcter personal.
- Assegurar-se que la temperatura de l'espai sigui l'adequada, oferir recursos i materials per poder atendre totes les necessitats (comoditat, aigua, mocadors, joguines, paper, colors...).
- Garantir l'accessibilitat a totes les persones amb diversitat funcional.

5. DIFERÈNCIES DE ROL

5.1. Mediació formal i informal

La mediació informal (mediació natural) és la capacitat i predisposició que té la persona per ajudar i resoldre conflictes generats en el seu entorn. Els treballadors i treballadores socials, dins la seva tasca laboral, comparteixen molts objectius amb la mediació, com ara resoldre conflictes familiars de manera pacífica, i en molts casos actuen com a facilitadors però en cap cas tenen garantits els principis d'imparcialitat, confidencialitat i neutralitat. Ho trobem explicat al web del *Consejo General del Trabajo Social*: https://www.cgtrabajosocial.es/files/65acd8fff0fdb/Aportaciones_prcticas_del_trabajo_social_a_la_mediacin_DEF.pdf.

És important que els treballadors socials derivin els casos susceptibles de ser mediatos en el moment i en el lloc adequat, especialment els casos que siguin complexos o que tinguin transcendència jurídica, en els quals caldrà tenir en compte els possibles acords i la validesa jurídica d'aquests.

	Avantatges	Inconvenients
Mediació informal	<ul style="list-style-type: none"> • Permet resoldre conflictes de baixa intensitat. • No té cost econòmic, perquè no és necessari un professional de la mediació. • És menys burocràtica. • En segons quins casos pot ser beneficiosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • No es garanteix la imparcialitat i neutralitat en tot el procés. • Una mala gestió i intervenció pot generar l'escalada del conflicte. • L'acord és un pacte sense validesa legal.
Mediació formal	<ul style="list-style-type: none"> • Es garanteix la imparcialitat i neutralitat en tot el procés. • El procés està ben definit. • La mediació és portada per professionals experts amb formació específica i experiència prèvia. • Es garanteix la confidencialitat. • L'acord és signat en una acta i té validesa legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Té cost econòmic. • El procés pot ser més llarg.

Imatge 2: Avantatges i inconvenients de la mediació formal i informal

Des de la Comissió de Mediació del TSCAT posem en relleu el valor afegit que aporta la formació de base en treball social que traslладem en la gestió i resolució de conflictes. Considerem que els coneixements, habilitats i competències professionals que ofereix el grau en treball social afavoreixen una millor qualitat en el procés de mediació per l'experiència acumulada envers aquells col·lectius i persones amb les quals habitualment intervenim des del treball social. El conjunt de tècniques adquirides amb els anys d'experiència farà que la intervenció en el conflicte sigui més eficient. Per aquest motiu valorem que quan en els conflictes hi ha involucrats col·lectius en risc de vulnerabilitat (infància, família, salut mental, persones grans, diversitat cultural i funcional, etc.) la presència del mediador i treballador social esdevé un valor afegit i un element de millora de qualitat en el servei que es presta.

No obstant això, la legislació no estableix especialitats d'intervenció en funció de la professió de la persona mediatora, per tant els mediadors treballadors socials poden intervenir en qualsevol àmbit per lluny que sigui dels seus coneixements o experiència professional (per exemple conflictes aeronàutics, arquitectònics, mediambientals...).

Sempre però caldrà tenir present l'ètica professional quan la complexitat del cas ho requereixi, i caldrà valorar si cal recórrer a la supervisió o a la comediació i/o delegar el cas a un company o companya experta en l'àmbit específic.

6. TÈCNIQUES MEDIADORES

En aquest apartat aportem algunes tècniques mediadores que els treballadors i treballadores socials, tot i no ser mediadors professionals, poden incorporar en la tasca diària professional.

6.1. Tècniques bàsiques

Es poden utilitzar diferents tècniques, eines i estratègies per ajudar en la gestió de conflictes on hi hagi implicats usuaris que s'estiguin atenent. Algunes de les tècniques més utilitzades són:

- **Escolta activa:** Consisteix a mostrar interès i comprensió pel que diu cada part. Inclou fer preguntes aclaridores, resumir el que s'ha escoltat, i evitar interrupcions. L'objectiu és fer que les parts se sentin escoltades i respectades.
- **Preguntes obertes:** Fer preguntes obertes que fomentin la reflexió i el diàleg profund. Això permet que les parts explorin els seus interessos i necessitats més enllà de les seves posicions inicials.
- **Preguntes reflexives:** Convidar les parts a reflexionar sobre les emocions i les experiències. Fent aquest treball se'ls ajuda a validar el que l'altra persona ha dit, i que les persones implicades puguin reflexionar sobre les seves creences i accions.
- **Preguntes aclaridores:** Aquest tipus de preguntes ajuden a prevenir malentesos, i asseguren que totes les parts interpreten la informació de la mateixa manera.
- **Empatia:** Validar i comprendre les emocions i les accions, per reduir tensions, facilitar la col·laboració i ajudar a crear un entorn de seguretat emocional. També ajuda a facilitar el diàleg entre les persones o les parts implicades, i és més efectiu a l'hora de trobar de solucions.
- **Legitimació:** És clau a l'hora de realitzar una intervenció. Reconèixer els sentiments, atorgar validesa i fer que les persones involucrades se sentin escoltades i compreses. Ajuda a reduir que

les persones es mostrin a la defensiva.

- **Pluja d'idees:** Un cop identificades les necessitats, fer una sessió de pluja d'idees per trobar solucions creatives i acceptables per totes les parts. Promou la col·laboració i fomenta el compromís cap a la resolució.
- **Intencionalitat positiva:** Enfocar tot el procés des d'una perspectiva constructiva per tal de buscar oportunitats i creixement, creant un ambient segur, en el qual les parts se sentin escoltades i valorades.
- **Oriental-se al futur:** Amb aquesta tècnica s'ajuda les parts a visualitzar i construir un futur desitjat.

6.2. Tècniques específiques

- **Parafraseig:** El professional repeteix amb les seves pròpies paraules el que ha dit una de les parts per assegurar-se que ho ha entès bé i permet a l'altra part escoltar-ho de nou d'una manera més neutral.
- **Reformulació:** Consisteix a modificar les paraules o l'enfocament d'una declaració per evitar connotacions negatives o agressives. Ajuda a reduir la tensió i a clarificar els punts de vista de manera més constructiva.
- **Pausa:** Es tracta de donar espai i temps a les parts per reflexionar abans de prendre decisions o respondre. Una pausa estratègica pot ajudar a reduir la tensió en moments de gran emoció.
- **Ús de metàfores i analogies:** Pot ajudar les parts a veure la seva situació des d'una nova perspectiva, "desenfocant" la confrontació directa. Aquest enfocament pot alleugerir l'ambient tens i permetre que les parts entenguin els seus interessos i posicions sense la pressió directa que genera el conflicte.
- **Redefinir el problema:** En lloc de centrar-se en les posicions (el que vol cada part), s'anima les parts a veure el conflicte des d'una perspectiva més àmplia. Això ajuda a identificar els interessos subjacents (el *per què* de les seves demandes) i les necessitats individuals i/o compartides, i pot facilitar que trobin punts de coincidència.

6.3. Tècniques d'intervenció amb col·lectius de l'àmbit social

Les tècniques mediadores s'hauran d'adaptar en funció a l'àmbit específic i ajustar-se a les necessitats de cada grup. És clau per a una gestió positiva del conflicte.

- **Infància i família:** Quan es treballa amb infants i famílies s'ha de prioritzar la protecció del menor, així com l'equilibri entre els drets de cada membre de la família. Cal recordar la necessitat d'implicar els dos progenitors en el procés. Quan el menor és una part involucrada, en funció de l'edat, és important que es pugui tenir en compte la seva opinió en el procés d'intervenció. D'altra banda, però, cal ajudar a aïllar els infants del conflicte entre els adults.

Totes les decisions tindran com a principi rector l'interès superior del menor.

Algunes eines que ajuden en la comunicació de l'infant i amb l'infant són els jocs i els dibuixos. Aquestes eines faciliten la participació dels infants perquè expressin emocions i necessitats, especialment en els casos en què no ho poden verbalitzar fàcilment.

- **Persones amb diversitat funcional:** Hem de garantir el dret reconegut per llei a l'accés a la gestió de conflictes a persones amb diversitat funcional. Per això hem d'adaptar les sessions a les necessitats de les persones: al llenguatge, a l'edat i al tipus de diversitat. Poden ser acompanyades per persones de suport o tutor legal.

Es fan servir mètodes adaptats per facilitar la comunicació, s'ofereix temps addicional (més temps per a la reflexió i resposta) i es garanteixen espais accessibles. S'utilitzen eines per a una comunicació adaptada, com la lectura fàcil, els sistemes augmentatius i alternatius de comunicació o la llengua de signes. També es pot fer ús d'eines visuals com ara mapes conceptuals o diagrames. Això és especialment útil per a persones amb discapacitats cognitives.

- **Gent gran:** Cal afavorir l'autonomia en la capacitat de presa de decisions, sempre que sigui possible. Només en aquells casos en què la persona requereixi ser assistida o necessiti el suport o

acompanyament d'una tercera persona de confiança, incorporarem aquesta figura en el procés de resolució del conflicte. Per ajudar la persona gran a exposar les seves idees o emocions es pot utilitzar la tècnica de reminiscència (records del passat) per expressar les seves experiències i necessitats de manera significativa. Això pot generar un sentiment de valoració i reconeixement i afavorir que pugui participar en tot el procés. Una altra estratègia és l'adaptació en la comunicació, ja que cal tenir en compte les possibles dificultats auditives o cognitives, utilitzant un llenguatge clar i senzill, treballant amb documentació de lectura fàcil, i tenint en compte barreres arquitectòniques. Cal tenir en compte la mobilitat i valorar la possibilitat de fer l'entrevista al domicili o a un espai facilitador.

- **Salut mental i addiccions:** El fet d'haver patit o patir una malaltia de salut mental i addiccions no inhabilita la persona per poder prendre les pròpies decisions davant d'un conflicte, exceptuant els casos en què estiguin establertes judicialment mesures de suport o que la persona estigui en un procés actiu de la malaltia que impedeixi un raonament o assumir les possibles decisions preses. Davant el dubte haurem d'establir mecanismes per assegurar que la persona està prou capacitada. Amb aquest col·lectiu la presència d'un facilitador o un professional de la salut mental pot afavorir la gestió positiva del conflicte, garantint la protecció dels seus drets i necessitats. En aquests casos és necessari fer sessions més curtes o amb pauses planificades, ja que això pot ajudar la persona a gestionar l'estrès i la sobrecàrrega emocional, que sovint són problemàtiques en casos de salut mental. Com a professionals hem de tenir més flexibilitat en el compliment d'horaris i adaptar-los al seu tractament.

En els casos en què observem que la persona presenta símptomes de desajustament emocional significatiu, caldrà valorar si fer un descans, o fer sessions més curtes o amb pauses planificades que poden ajudar a gestionar l'estrès i la sobrecàrrega emocional de la persona. Com a última opció, es pot interrompre o finalitzar el procés, per evitar la iatrogènia (empitjorar la situació personal).

- **Intercultural:** És important tenir tècniques específiques que ajudin a construir ponts de comunicació, confiança i entesa entre persones de diferents cultures i contextos. El treballador social haurà de fixar-se en els estils de comunicació, valors, estructura

social i familiar (rols) i relacions de poder, ja que cada cultura té la seva manera d'entendre el conflicte. En aquests casos, durant el procés és positiu tenir la col·laboració d'una persona del mateix grup sociocultural i també poder disposar de traductors per poder facilitar la comunicació i reduir malentesos. Prèviament a la participació d'aquestes terceres persones, el conductor de la mediació ha d'aclarir i garantir que el rol d'aquestes ha d'evitar el risc d'afegir en el procés valoracions subjectives o interessades. En determinats contextos culturals les parts en conflicte necessiten l'aprovació i acceptació d'una tercera persona de confiança aliena al procés de mediació. Cal garantir que les parts participin directament i en primera persona en l'elaboració dels seus acords i que aquests siguin viables. També és important que els documents estiguin degudament traduïts i adaptats als diferents sistemes de comunicació i que siguin accessibles. La funció dels traductors i mediadors culturals que comparteixen la cultura o l'idioma de les persones implicades és facilitar la comunicació i reduir malentesos.

**AQUESTES SÓN ALGUNES DE LES EINES
ESPECÍFIQUES QUE ENS AJUDEN A ADAPTAR
ELS DIFERENTS PROCESSOS DE MEDIACIÓ
A LES NECESSITATS INDIVIDUALS I DE CADA
ÀMBIT, ASSEGURANT AIXÍ UN PROCÉS JUST,
EQUITATIU I INCLUSIU.**

**COM A TREBALLADORES SOCIALS, CAL QUE
GARANTIM EL RESPECTE A LA DIVERSITAT
CULTURAL I LA PROTECCIÓ DE PERSONES
VULNERABLES EN LA GESTIÓ DELS SEUS
CONFLICTES ADAPTANT EN TOT MOMENT
EL PROCÉS A LES SEVES NECESSITATS.**

7. FORMAR-SE COM A MEDIADOR/A

A Catalunya, tal com s'estableix a la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils, <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=924686>, per tenir la condició i exercir professionalment de mediador del CMC són necessaris els requisits següents:

- a) Tenir una titulació universitària oficial a Catalunya.
- b) Acreditar una formació i una capacitació específiques en mediació i en l'especialització corresponent, d'acord amb el que estableix l'article 18 de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils.
- c) Estar col·legiat en el respectiu col·legi professional o pertànyer a una associació professional de l'àmbit de la mediació acreditada pel departament competent.
- d) Tenir la pòlissa d'assegurança vigent que cobreixi les actuacions de mediació.
- e) Estar inscrit al registre de mediació de la comunitat autònoma corresponent.
- f) Cada dos anys, acreditar 40 hores de formació continua.

8. EL SERVEI D'INFORMACIÓ MEDIADORA del Col·legi de Treball Social de Catalunya: el SIM

El Servei d'Informació Mediadora (SIM) del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) està homologat pel Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya per mitjà de la signatura d'un conveni de col·laboració vigent. Ofereix a la ciutadania informació, orientació, professionalitat i flexibilitat.

- El servei va adreçat a:
 - Qualsevol professional del treball social
 - Altres professionals
 - Entitats del tercer sector
 - Institucions públiques
 - Ciutadania

Es pot sol·licitar el SIM enviant un correu a catalunya@tscat.cat, trucant al 93 318 55 93 o assistint presencialment a qualsevol de les delegacions territorials del Col·legi (Barcelona, Manresa, Terres de l'Ebre, Tarragona, Girona o Lleida).

Circuit de derivació

1. DETECCIÓ SITUACIÓ CONFLICTIVA:

Es té en coneixement que una o més persones viuen una situació conflictiva i manifesten la necessitat de gestionar-la i/o desencallar-la.

2. DERIVACIÓ AL SIM:

Es recullen les dades de contacte de la persona o persones en conflicte i s'envien al SIM del TSCAT per a ser ateses.

3. EL PROFESSIONAL DEL SIM CONTACTA AMB CADA PART:

La persona mediadora col·legiada i habilitada contacta amb cada part en un màxim de tres o quatre dies hàbils. S'ofereix informació i orientació envers la idoneïtat i els avantatges de la mediació. També s'informa dels requisits per sol·licitar el dret a l'assistència a justícia gratuïta (en cas que una persona tingui reconegut el dret, el cost de la mediació per a aquella persona l'assumeix la Generalitat de Catalunya)

4. SOL·LICITAR UNA MEDIACIÓ:

Amb la informació rebuda, les parts valoren i decideixen si signen la sol·licitud per iniciar el procés de mediació. En cas contrari, es tanca la gestió. Per sol·licitar la mediació no s'ha de pagar cap taxa.

5. DERIVACIÓ AL CMC:

Un cop signada la sol·licitud, la persona mediadora del SIM la deriva al CMC. Si les parts ho han acordat prèviament, es pot incloure en la sol·licitud la proposta de designa (escullen el professional en mediació que conduirà el procés).

6. EL CMC ASSIGNA EL CAS:

Una persona inscrita al Registre general de persones mediadores del Centre de Mediació de Catalunya és designada immediatament per iniciar el procés de mediació.

7. S'INICIA EL PROCÉS DE MEDIACIÓ:

El mediador o mediadora designada contacta amb les parts per iniciar el procés. Es fan entrevistes individuals i conjuntes; s'informa dels requisits del procés; la durada; preus; enfocament i maneig del conflicte; es recullen els objectius; es concreten els temes a tractar així com la gestió d'acords. Es desenvolupen les sessions de mediació d'acord amb les parts.

8. S'INFORMA DEL PROCÉS AL CMC:

El mediador o mediadora designada informa al CMC de l'inici i la finalització de la mediació, i si s'ha aconseguit un acord o no. Es manté en tot moment la confidencialitat.

9. ACTA DE LA MEDIACIÓ:

Es recull tot el procés en un document, es formalitza i es tanca el procés.

9. LA COMISSIÓ DE MEDIACIÓ DEL TSCAT

La Comissió de Mediació del TSCAT està formada per un grup de professionals col·legiats que des del 2011 treballen al l'entorn de la gestió de conflictes i la mediació en diferents àmbits d'aplicació, i especialment en l'àmbit social i familiar. La comissió té per objectiu ser referent i motor del desenvolupament de la gestió de conflictes i la mediació per part dels treballadors socials, tant dins com fora de la col·legiatura. A través del Col·legi, la Comissió de Mediació també dinamitza espais de trobada i estableix línies d'actuació i posicionament del treballador social com a gestor de conflictes, mantenint l'objectiu de difondre la mediació. El TSCAT i la Comissió de Mediació treballen conjuntament per impartir formació específica i continuada a la professió, i ofereixen informació actualitzada sobre mediació i altres ADR.

En col·laboració amb el Col·legi, la Comissió de Mediació s'implica en l'atenció de consultes professionals, oferint suport als companys i companyes en la seva pràctica diària, i aglutina les seves peticions i demandes en matèria de gestió de conflictes.

Per a més informació, es pot contactar amb la Comissió de Mediació per telèfon al 93 318 55 93 o per correu electrònic a mediacio@coltscat.cat.

