

La mediación es un proceso voluntario en el que la persona mediadora, de forma neutral, interviene en un conflicto facilitando la comunicación entre las personas, para que lo transformen y lleguen a soluciones por sí mismas.

Cuando aparece un conflicto, la comunicación se ve dañada en mayor o menor medida, por lo que es necesario que ésta se restablezca, para que las personas puedan tomar sus propias decisiones conjuntas.

Ventajas:

- ✓ No es un sistema adversarial, no hay personas ganadoras ni perdedoras.
- ✓ Favorece la privacidad.
- ✓ Disminuye el coste emocional.
- ✓ Es más rápido.
- ✓ Es más económico.

Principios:

- ✓ Confidencialidad
- ✓ Voluntariedad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Equidad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Independencia

Formas de acceso

Por escrito a través del Registro Municipal

Por derivación de la Concejalía de Servicios Sociales

Por derivación de cualquier otro recurso municipal

Contactando directamente con el servicio a través de teléfono o email



SERVICIO DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS

Un espacio único para la búsqueda de soluciones



**SAN AGUSTÍN
DEL GUADALIX**

Ayuntamiento de

San Agustín del Guadalix

Plaza de la Constitución 1

Email: mediación.sag@gmail.com

Teléfono: 91 841 80 02 (Ext. 166)

El Servicio de Mediación en Conflictos persigue:

- ✓ Mejorar la convivencia ciudadana
- ✓ Prevenir situaciones de conflicto
- ✓ Solventar las divergencias interpersonales

Se pretende facilitar que las personas en conflicto lleguen a acuerdos negociados, favoreciendo la resolución pacífica de las diferencias, evitando el deterioro de las relaciones interpersonales.

Objetivos

- ✓ Promover la cultura de la mediación como práctica de prevención y resolución de conflictos.
- ✓ Sensibilizar a la población en relación a la solución de conflictos mediante estrategias dialogantes.
- ✓ Fomentar la adquisición de habilidades comunicativas y actitudes cooperativas en el tratamiento del conflicto.

- ✓ Ofrecer un espacio adecuado, neutral e imparcial, para atender las demandas planteadas en conflictos en el ámbito familiar, escolar, vecinal, mercantil, etc.

¿A quién está dirigido?

A toda la población del municipio de San Agustín del Guadalix, sean cuales sean sus características particulares.

Se atiende a personas físicas o jurídicas domiciliadas en el municipio y a aquellas otras que desarrollen en la localidad su actividad académica, laboral, comercial o empresarial.

Ámbitos de actuación



Conflictos Vecinales: ruidos, humedades, limpieza, dificultades de relación, etc.



Conflictos Sanitarios: problemas entre personal sanitario y pacientes.



Conflictos Familiares: dificultades de comunicación, cuidado de personas dependientes, rupturas de pareja, etc.



Conflictos Comerciales: problemas como consumidor/a, como proveedor/a, con el alquiler, etc.



Conflictos en el Espacio Público: derivados de su uso inadecuado y problemas de convivencia.



Conflictos Escolares: entre alumnos/as, profesorado, personal no docente, padres / madres.

Cualquier otro conflicto, en el que las personas implicadas quieran diseñar un traje a medida para solucionar su problema, ajustado a sus intereses y necesidades particulares.