



BANC DE BONES PRÀCTIQUES

Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre iguals als centres educatius i a l'espai públic

UNITAT DE MEDIACIÓ

SERVEIS POLICIALS DE PROXIMITAT

POLICIA LOCAL DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARO



Índex

1. Justificació	2
2. Sector, Context social o àmbit d'aplicació	4
2.1 Sector	4
2.2 Context	4
2.3 Àmbit d'aplicació:	5
3. Objectius i impacte dels objectius en les persones destinatàries	6
3.1 Objectiu general	6
3.2 Objectius específics	6
3.3 Objectius operatius	7
3.4 Impacte en les persones destinatàries	7
4. Data d'inici de la iniciativa: Primeres passes del projecte	8
5. Difusió	9
6. Aspectes rellevants	10
6.1. Formació als centres educatius i projectes mediació entre iguals	10
6.2 Marc de referència del projecte Espais Socioeducatius	11
6.7. Sostenibilitat del projecte Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic	14
9. Conclusió	15
ANNEX:	15
A. Espais de difusió	15
B. Captures de pantalla Xarxes Socials	17
C. Infografia codi Bones pràctiques alumnat mediador	19
D. Infogràfia Servei de mediació entre iguals	21
E. Mostra del material de la formació INS Ridaura, voluntari, Escola Fanals d'Aro	23
F. Mostra del material de la formació voluntariat Punt Lila	24
G. Mostra del material de la formació Escola Fanals d'Aro	25
H. Formularis d'avaluació: Servei Mediació entre iguals i formació	25
I. Mòdel enquesta d'avaluació de la formació curs 2024/25	26
J. Gràfiques alumnats repercutits:	28
K. Model diploma alumnat mediador	29
L. Pauta de Treball PT-198-2024 del Servei de Mediació de la Policia Local	30



1. Justificació

La Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró, a través de la seva Unitat de Mediació i Proximitat, impulsa el projecte **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic**. Aquesta iniciativa té com a objectiu replantejar-se la seguretat des d'un enfocament preventiu, comunitari i restauratiu, posant al centre les persones i el seu benestar.

La finalitat del present projecte és promoure la convivència, el civisme i la responsabilitat compartida, amb un enfocament especialment adreçat a infants i adolescents. Parteix de la concepció dels conflictes com una part natural de la vida quotidiana i com a oportunitats de creixement personal i col·lectiu. Per aquest motiu, **es proposa incorporar la mediació i altres Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC) i la Comunicació No Violenta (CNV) com a eines educatives i de cohesió social**, i els vincula a una cultura de pau i respecte des de la infància. D'aquesta manera, es pretén enfortir els vincles comunitaris i afavorir una gestió constructiva dels conflictes, tot promovent una convivència basada en el diàleg, la comprensió i el respecte mutu.

L'observació directa, **iniciada l'any 2023**, consistent en la presència continuada als espais públics del municipi, permet establir vincles amb infants i adolescents, independentment de les seves circumstàncies personals. Aquesta mirada permet comprendre com es relacionen entre ells/elles, com construeixen els seus vincles i quina relació tenen amb l'espai que utilitzen. La presència a l'espai públic facilita la detecció de necessitats i oportunitats des de la perspectiva de l'ecologia urbana. En aquest sentit, s'identifiquen quines són les condicions de seguretat i convivència als espais públics aplicant una mirada de gènere i interseccional. El projecte posa l'accent en la necessitat de promoure un ús compartit i segur dels espais, on tothom hi trobi cabuda i reconeixement. Així, s'afavoreix una convivència basada en el respecte, la inclusió i la corresponsabilitat comunitària.

L'experiència a l'espai públic posa de manifest que els **centres educatius** i els **espais de lleure** són els escenaris principals on es generen, es reproduïxen i es poden **transformar les dinàmiques relacionals** que sovint desemboquen en conflictes. Amb aquesta mirada integral i, com a resultat d'un treball sostingut de detecció i anàlisi a les places i carrers del municipi, el projecte es va **ampliar el setembre de 2023 als cicles superiors de primària, a l'educació secundària i als serveis municipals vinculats a infància, joventut i esport**.

Durant la primera fase del projecte, **es van observar i identificar les diferències en quant a valors, socials, culturals i estructurals que afectaven les relacions entre infants i joves tot atenent al seu origen**.

L'observació directa va permetre detectar factors culturals, valors familiars i condicions estructurals que contribueixen a que aquests infants i joves passin més temps al carrer, especialment durant els mesos d'estiu, quan els espais estructurats de suport i lleure disminueixen. L'ampliació del projecte ha permès aprofundir en la gestió positiva dels conflictes, afavorint la inclusió i la convivència comunitària **mitjançant la mediació i altres Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC)**. Aquestes eines esdevenen fonamentals per enfortir els vincles socials i prevenir situacions d'exclusió, especialment en contextos de diversitat i diferents realitats socials.

El projecte **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic** s'emmarca dins d'una estratègia municipal més àmplia que aposta per un model de policia propera, dialogant i transformadora, integrant Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC) dins del seu funcionament estructural. **Aquesta iniciativa s'alineja amb la Llei 16/1991 de les policies locals (articles 11.1 apartat b i d), la Llei 15/2009 de mediació en l'àmbit del dret privat i la recent Llei Orgànica 1/2025, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia.**

A nivell operatiu, **el projecte s'ha desenvolupat a partir de tres línies d'acció complementàries**, que articulen una intervenció educativa, preventiva i comunitària. Algunes d'aquestes línies han



donat lloc a projectes amb entitat pròpia, però sempre integrats dins el marc general del present projecte, reforçant-ne la coherència metodològica i els objectius compartits.

A nivell operatiu, el projecte s'ha desenvolupat a partir de **tres línies d'acció complementàries**, que articulen una intervenció educativa, preventiva i comunitària:

1. **Intervenció directa a l'espai públic i en cercles reflexius**, amb presència activa del Servei de Mediació de la Policia Local a través de la Unitat de Proximitat. Aquesta línia d'actuació ha permès establir vincles de confiança amb adolescents i joves en situacions de vulnerabilitat, identificar necessitats específiques i oferir un acompanyament proper. Aquesta presència regular contribueix a desactivar tensions, fomentar la responsabilitat compartida i generar espais de diàleg que afavoreixen la gestió positiva dels conflictes.
2. **Formació en mediació, gestió de conflictes i comunicació no violenta** adreçada a diversos agents educatius i socials del municipi. Aquesta formació s'ha dut a terme a les tres escoles de primària —**Els Estanys, Fanals d'Aro i Vall d'Aro**— i a l'**Institut Ridaura**, que concentra un volum important d'alumnat adolescent. També s'ha ofert formació específica al personal tècnic de les **àrees de joventut i igualtat**, a les **joves voluntàries dels punts liles** que participen en les "nits segures", i a **monitors i monitores de lleure d'estiu** de les àrees d'infància, joventut i esports. Aquesta acció pretén generar una xarxa educativa cohesionada i capacitada per a la gestió constructiva dels conflictes.
3. **Implantació d'un servei de mediació entre iguals** S'ha posat en marxa un servei de mediació entre iguals a l'**Institut Ridaura**, amb l'objectiu de promoure la convivència i la resolució pacífica de conflictes dins de l'àmbit educatiu. El projecte inclou la formació específica de l'alumnat mediador, la detecció i acompanyament continuat dels casos, així com el reconeixement institucional de la tasca desenvolupada pels i les alumnes participants.

Aquesta iniciativa ha estat molt ben rebuda per part de l'alumnat, que hi participa activament, i **ha obtingut una repercussió significativa més enllà del municipi**. El projecte ha estat presentat davant les consellera del Departament d'Educació i una Diputada del Parlament de Catalunya, membre de la comissió de Drets Socials i inclusió.

A nivell Europeu, l'equip directiu del centre ha exposat el projecte davant del Delegat de la Generalitat de Catalunya a Itàlia, el Sr. Luca Bellizzi, i posteriorment un grup d'alumnat mediador el va presentar a la vicecònsol honorària d'Itàlia, la Sra. Emanuela Carmenati. Més recentment, una delegació formada per alumnat mediador i membres de l'equip directiu es va desplaçar a la ciutat de Milà per compartir l'experiència amb tres centres educatius locals: IC Francesco Cappelli, IIS Galvani i l'Educando Statale Emanuela Setti Carraro.

El projecte té cabuda en les reunions de la Comissió de l'Àrea d'Atenció a les Persones, espai de coordinació entre els caps d'àrea dels diferents departaments municipals. Tot i no ser-ne l'eix central, és tingut en consideració en l'anàlisi de factors que afecten la convivència i el benestar comunitari, amb especial atenció a les dinàmiques relacionals entre iguals a l'espai públic. En aquest context, s'ha convidat puntualment a participar-hi els professionals de la mediació que intervenen a l'espai públic, amb la finalitat de compartir les seves observacions i experiències de primera mà. La implicació del sergent **cap dels Serveis de Proximitat de la Policia Local** contribueix a garantir-ne l'alineació amb les línies estratègiques municipals i a reforçar-ne la continuïtat.

Es treballa durant tot el projecte amb **coordinació—entre les àrees d'Infància, Joventut, Igualtat, Acció Comunitària, Ensenyament, Serveis Socials i Esports—** avançant cap a un model de gestió de conflictes ja sigui en els àmbits formal i no formal cap a una convivència més inclusiva i cohesionada. El present projecte s'alineja amb el model relacional-vincular de Valor Humà¹, present

1

https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/11serveis_socials/valor_huma_model_relacional_vincular_socioeducatiu/valor_huma_model_relacional_vincular_socioeducatiu.pdf



des de fa anys al municipi, i es consolida com una eina estratègica que contribueix a orientar polítiques públiques orientades al benestar col·lectiu.

Un dels principals reptes d'aquest projecte és apropar la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró als infants i joves, vinculant la figura de la policia a la comunitat des d'un enfocament de proximitat, en lloc de des de l'autoritat i la sanció. L'objectiu és transformar la imatge sovint distorsionada de la policia, mostrant-la com un agent que cuida les persones i promou el benestar col·lectiu.

A través de la participació activa dels joves, infants, escoles i famílies, el projecte **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic** contribueix a generar una cultura de pau, respecte i responsabilitat compartida. En aquest context, els conflictes no es perceben com a amenaces, sinó com a oportunitats per aprendre, créixer i establir un diàleg constructiu.

El model preventiu de seguretat impulsat per la Policia Local va més enllà del control de la norma i la sanció. És un enfocament preventiu, reparador i transformador que ofereix als infants i joves l'oportunitat d'expressar-se, sentir-se escoltats i desenvolupar eines personals per a afrontar els reptes. Aquest model es basa en l'ús de Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC) i la Comunicació No Violenta (CNV), fomentant la reflexió, la responsabilitat i el respecte mutu per construir una convivència més saludable i constructiva.

Amb aquest enfocament, **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic** serveix com a projecte marc per organitzar diverses iniciatives i accions relacionades amb la convivència, la mediació i la seguretat al municipi, amb la implicació activa dels infants i joves. Aquest marc no només estableix les bases per al desenvolupament d'iniciatives concretes, com la formació en mediació i la creació de serveis de mediació entre iguals, sinó que també presenta en una visió sistèmica i comunitària, promou la corresponsabilitat i fomenta una convivència més inclusiva i pacífica.

2. Sector, Context social o àmbit d'aplicació

2.1 Sector

El projecte **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic** s'emmarca dins l'**Administració local**, específicament en l'àmbit de la **Seguretat pública**, i dins de l'àrea dels **serveis de proximitat** de la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.

2.2 Context

Estem davant d'un projecte amb una línia estratègica orientada a **abordar els conflictes amb infants i joves des d'una perspectiva socioeducativa i restaurativa**, mitjançant la implementació de **mesures alternatives de solució de conflictes (MASC)**, com la **mediació**, la **comunicació no violenta** i els **cercles de diàleg i reflexió**.

El municipi de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró compta amb tres escoles de primària —*Els Estanyes*, *Fanals d'Aro* i *Vall d'Aro*— totes elles incloses dins del *pla pilot de jornada continuada*², amb una o dues línies per curs segons el centre, i amb l'Institut Ridaura, que ofereix cinc línies per curs a l'ESO. El fet que l'alumnat acabi les activitats lectives a les 14h del migdia genera una major presència de joves als carrers durant les tardes, cosa que planteja una necessitat clara, a la qual la Policia Local dona resposta amb una presència activa i una voluntat preventiva, a través dels seus agents de la policia local i del servei de mediació.

Aquest model, que vincula l'**educació formal i no formal**, permet actuar tant als centres educatius com als espais municipals públics i a la via pública. Des de la Policia Local, es detecta la necessitat de garantir vincles relacionals positius, entorns segurs i un acompanyament continuat als infants i

² <https://www.tvcostabrava.com/joan-parareda/societat/educacio-/les-escoles-de-castell-platja-daro-i-sagaró-manten-la-jornada-continua-pel-proper-curs>



joves, dotant-los d'eines per gestionar els conflictes i prevenir actituds i comportaments que podrien esdevenir incívics.

A més, s'identifica la **importància de començar a treballar des d'edats primerenques**, especialment en els espais educatius formals i no formals, per inculcar els valors de la **mediació**, **eines de comunicació no violenta** i la **convivència**. L'objectiu és que els principis de la cultura de pau, el diàleg i la comunicació no violenta siguin presents de manera progressiva i sostinguda en els diferents espais relacionals del municipi, consolidant-se al llarg del creixement personal i relacional dels infants i joves.

La convivència efectiva requereix consciència de la pròpia identitat, acceptació de l'altre, sentiment de pertinença i la voluntat de contribuir activament a la societat. L'adolescència és un moment clau per treballar aquests valors: els joves comencen a prendre decisions que afecten la seva vida i estableixen noves formes de relació amb el grup d'iguals i amb els adults.

Amb la voluntat d'acompanyar la infància i l'adolescència des d'una mirada preventiva i educativa, la Policia Local ha identificat els centres educatius com a espais clau per desplegar accions transformadores que afavoreixin la millora de les relacions, el civisme i la convivència. Aquesta proximitat ha permès iniciar processos formatius amb l'alumnat, centrats en els Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC), amb especial atenció a la mediació i la Comunicació No Violenta (CNV). Com a resultat d'aquest recorregut, s'ha impulsat el primer projecte de mediació entre iguals del municipi, que ha obtingut reconeixement més enllà de l'àmbit local.

Així, **el projecte segueix creixent i consolidant-se** com una eina fonamental per fomentar la convivència i la integració de tots els agents implicats. A més de la seva aplicació als centres educatius, el projecte es pot **expandir a altres àmbits comunitaris**, potenciant els vincles entre els joves i la societat en general, i establint una xarxa de suport que afavoreixi la **inclusió social**, el **respecte mutu** i el **desenvolupament personal i comunitari**.

El projecte avança en la seva consolidació com a eina clau per enfortir la convivència i el teixit relacional del municipi. Més enllà de l'àmbit educatiu, es desplega també en altres espais de socialització —com els equipaments municipals i l'espai públic— amb la voluntat d'ampliar-ne l'abast i aprofundir-hi l'impacte. Aquesta projecció comunitària afavoreix la creació de vincles, reforça el sentiment de pertinença i impulsa dinàmiques inclusives basades en el respecte mutu, la corresponsabilitat i el creixement compartit.

2.3 Àmbit d'aplicació:

A partir d'aquesta línia estratègica, el projecte s'aplica dins l'àmbit d'actuació de la Policia Local, abastant tant els contextos educatius reglats (escoles i instituts) com els entorns de lleure (espais públics, activitats extraescolars, serveis d'estiu). Té present el model relacional-vincular de Valor Humà, implementat a Castell-Platja d'Aro, amb el qual comparteix l'èmfasi en les relacions i el vincle com a motor de transformació comunitària, tot aportant una metodologia pròpia centrada en la mediació, la responsabilitat compartida i l'enfocament restauratiu.

En aquest àmbit d'actuació, és crucial establir un vincle sòlid entre la Policia Local, els infants, els joves i els diferents agents socials i educatius, per assegurar una intervenció coordinada, propera i preventiva. Aquest vincle es basa en la confiança mútua i la col·laboració entre tots els implicats, promovent una cultura de pau i convivència al municipi.

El projecte s'estén més enllà dels entorns educatius i de lleure, incidint també en àrees clau com la infància, la joventut, la igualtat, la dinamització comunitària, els serveis socials i les famílies. Mitjançant accions com els cercles de diàleg realitzats a la comissaria i les formacions adreçades a diferents professionals i col·lectius, es genera un espai transversal de treball que connecta diversos agents del territori i reforça una mirada integral sobre la convivència.

El servei de mediació, integrat a l'organigrama de la Policia Local, no només atén els conflictes, sinó que també identifica situacions de vulnerabilitat, especialment en infants, dones i col·lectius LGBTIQ+. Quan es detecta una situació de risc durant el transcurs de la seva feina, el servei informa



immediatament la Policia Local per activar els protocols establerts i garantir la protecció dels drets de les persones afectades, i s'aparta de la actuació. Cal destacar que el servei de mediació actua sempre d'acord amb la normativa vigent, respectant els límits establerts per *la Llei 15/2009 de mediació en l'àmbit privat i la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia*, i s'abstindrà d'intervenir en aquells casos en què la llei impedeixi la mediació, com en situacions de violència de gènere o en delictes greus.

S'ha de tenir present que la Policia Local disposa de la Unitat d'Atenció a la Víctima, la qual ofereix el suport necessari a les víctimes, no només donant atenció immediata, sinó també acompanyant-les durant tot el procés, garantint una intervenció empàtica i propera. Aquesta tasca és realitzada per un caporal i una agent, assegurant un tracte personalitzat i afavorint una resposta més completa i adaptada a les necessitats de les persones afectades.

Conscients de la importància de professionalitzar els serveis i garantir una atenció d'excel·lència, el servei de mediació de la Policia Local compta amb una persona civil especialitzada en mediació familiar, comunitària i penal amb enfocament restauratiu, així com en àmbits com la interculturalitat i la perspectiva de gènere. Aquesta professional té també formació específica per adaptar la intervenció a infants i joves amb necessitats diverses, com el TEA o el TDAH. Està inscrita als registres oficials de mediació de la Generalitat de Catalunya, del Ministeri de Justícia i de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, assegurant així un servei alineat amb els estàndards professionals i amb els requisits establerts per la Llei Orgànica 1/2025 sobre l'eficiència del Servei Públic de Justícia.

3. Objectius i impacte dels objectius en les persones destinatàries

3.1 Objectiu general

Promoure la convivència, la gestió positiva dels conflictes i el benestar comunitari entre infants, joves, famílies i entorn, mitjançant l'aplicació de les **MASC** i les eines de **comunicació no violenta (CNV) en contextos educatius formals i no formals**, i a l'**espai públic**, amb una mirada **preventiva, comunitària, restaurativa** i de **gènere, promogut des de la Policia Local** en col·laboració amb els **agents socials** del municipi.

3.2 Objectius específics

- 1. Consolidar la mediació com a eina pedagògica, preventiva i restaurativa per acompanyar i transformar els conflictes** entre infants, joves, famílies i comunitat, tant en l'àmbit educatiu formal (escoles i instituts) com en espais no formals (espai públic, lleure, activitats municipals), tot promovent una cultura de convivència i corresponsabilitat.
- 2. Impulsar espais de participació, escolta activa i empatia** on infants i joves se sentin en un entorn segur i de confiança, escoltats i protagonistes actius en la millora de la convivència i del benestar comunitari.
- 3. Aplicar una perspectiva de gènere, intergeneracional i inclusiva en totes les intervencions**, amb especial atenció a les situacions de vulnerabilitat i a la detecció d'espais insegurs per a dones, infants i col·lectius LGBTIQ+.
- 4. Enfortir la coordinació entre els serveis de proximitat de la Policia Local** —incloent-hi el servei de mediació i la Unitat d'Atenció a la Víctima— **i els agents socials del municipi** (serveis socials, infància, joventut, igualtat, dinamització comunitària, educació), per garantir intervencions eficients, respectuoses i amb seguiment continuat.
- 5. Sensibilitzar i capacitar la comunitat educativa i els professionals del lleure en gestió de conflictes i comunicació no violenta**, fomentant una mirada preventiva, restaurativa i compromesa amb la convivència.
- 6. Promoure l'ús de la comunicació no violenta (CNV) com a eina transversal per a la gestió de conflictes**, la millora de les relacions i el foment d'una cultura del diàleg entre infants, joves, famílies, professionals i comunitat.



7. **Consolidar l'aplicació de les MASC** com a estratègia educativa i comunitària per prevenir i abordar els conflictes de manera pacífica, inclusiva i restaurativa, fomentant l'autonomia i la corresponsabilitat de les persones implicades.

3.3 Objectius operatius

El projecte de la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró es fonamenta en la incorporació de les Mitjans Alternatius de Solució de Conflictes (MASC) com a estratègia operativa transversal, amb l'objectiu de transformar els conflictes de manera positiva i millorar les relacions interpersonals i comunitàries. Aquest enfocament es basa en la creació d'espais segurs, inclusivament i de convivència, amb especial atenció a la perspectiva de gènere i la protecció dels col·lectius vulnerables. A continuació, es detallaran **els objectius operatius d'aquest projecte**:

1. **Incorporar les MASC com a estratègia operativa transversal dins la Policia Local**, orientada a la transformació positiva dels conflictes mitjançant el diàleg com a via per millorar les relacions interpersonals i comunitàries, amb una atenció especial a la perspectiva de gènere, la inclusió i la protecció dels col·lectius en situació de vulnerabilitat.
2. **Consolidar el servei de mediació de la policia local com a referent municipal** en la promoció de la convivència i la resolució pacífica de conflictes.
3. **Impulsar processos de mediació entre iguals als centres educatius, amb seguiment i reconeixement institucional**, fomentant **el lideratge positiu dels joves**. Aquestes accions no només milloren la convivència escolar, sinó que **també influencien positivament altres àmbits**, ja que els joves comparteixen el que aprenen a casa i en la comunitat, promovent un model relacional basat en el **diàleg i resolució pacífica de conflictes a nivell familiar, comunitari i social**.
4. **Fomentar la creació d'espais segurs i inclusivament al municipi**, millorant el disseny i la **convivència dels espais compartits del municipi**, mitjançant la **identificació de necessitats** amb especial atenció a la **seguretat, el gènere i la inclusió**.
5. **Detectar i prevenir** dinàmiques de relació disfuncionals, promovent vincles socials saludables i la cohesió comunitària, amb l'objectiu de reduir conductes inapropiades i actes vandàlics, per garantir un entorn segur, respectuós i integrador per a tota la comunitat.
6. **Donar visibilitat i reconeixement públic a les iniciatives de convivència i mediació**, promovent els bons exemples i pràctiques que afavoreixen el diàleg i la resolució pacífica dels conflictes, tant a nivell local com institucional. Això ajudarà a fomentar una cultura de pau, cohesió social i reforçar els vincles entre la comunitat.

3.4 Impacte en les persones destinatàries

El projecte ha tingut un impacte positiu en diversos àmbits, tant a escala individual com col·lectiu. Ha contribuït al desenvolupament personal dels joves, millorant les seves habilitats en la gestió de conflictes i promovent valors de convivència i respecte. Així mateix, ha afavorit la millora del clima escolar i comunitari, establint espais segurs per al diàleg i la resolució pacífica de conflictes.

La col·laboració entre institucions com l'Ajuntament, les escoles i la Policia Local ha estat essencial per garantir una intervenció coordinada i efectiva. La implicació activa de la Policia Local, com a agent de proximitat i seguretat, ha estat clau per a l'èxit del projecte, assegurant que les accions preventives tinguin un impacte durador i positiu en la comunitat.

A continuació, es detalla l'impacte de les accions realitzades en diversos àmbits:

A) Impacte socioeducatiu en l'espai públic i en els espais formatius

El projecte comença en l'espai públic amb una mirada preventiva, identificant tensions i conflictes. A través de la mediació i la creació de vincles relacionals, es promou la convivència, el civisme i la resolució constructiva dels conflictes. La implementació d'aquest enfocament a les escoles, en



especial a l'Institut Ridaura, ha impulsat la mediació entre iguals com a eina fonamental per millorar el clima escolar i la convivència.

B) Impacte de les accions formatives a les escoles de primària

A les escoles de primària del municipi, s'han realitzat sessions formatives adaptades a les necessitats de cada aula, on s'han treballat habilitats clau com l'empatia, l'escolta activa i la resolució pacífica de conflictes. Aquestes accions han permès consolidar una cultura de pau a les escoles, promovent la convivència respectuosa entre els alumnes. Cal destacar que en alguns grups aula i davant d'alguna situació de conflicte se'ns ha demanat una intervenció concreta, que s'ha realitzat amb la tècnica del cercle de diàleg.

C) Impacte del projecte de mediació entre iguals a secundària

A l'Institut Ridaura, el projecte de mediació entre iguals ha generat un canvi en la reducció de conflictes gestionats pel professorat i una millora en el clima escolar. L'alumnat mediador ha adquirit competències relacionals i comunicatives que impacten tant en la seva vida personal com social. Aquestes habilitats els han permès contribuir activament a la detecció de conflictes en les primeres etapes, la resolució de conflictes i a la creació d'un entorn més respectuós i compromès amb la convivència.

A més, el projecte ha facilitat que l'INS Ridaura obtingués una beca Erasmus³ de mobilitat. Aquesta beca va permetre que una representació de 5 alumnes i 2 professores de l'equip directiu poguessin viatjar a Milà per conèixer altres experiències i compartir la seva pròpia, promovent així l'intercanvi de coneixements i la internacionalització de la institució.

D) Impacte en el personal tècnic, laboral i voluntariat

Més de 40 monitors i monitores de lleure vinculats als àmbits d'infància, joventut i esports han rebut formació específica en mediació, gestió de conflictes i comunicació no violenta. Aquesta formació ha reforçat les seves competències per afrontar situacions complexes, afavorint entorns de lleure més segurs, respectuosos i saludables. Alhora, ha contribuït a millorar la coordinació entre els diversos agents implicats en la convivència i la seguretat comunitària.

També s'ha ofert formació a joves voluntaris que participen en els punts liles impulsats per les àrees de joventut. Inicialment es van preveure 3 hores de formació, però, davant l'interès i la implicació del grup, es va ampliar a 6 hores.

La formació impartida va incloure estratègies de gestió de conflictes, comunicació no violenta i una reflexió profunda sobre els límits personals i professionals. Es va posar especial èmfasi en la importància de la imparcialitat i la neutralitat, així com en la necessitat de reconèixer i gestionar la pròpia motxilla emocional per tal de garantir un acompanyament respectuós, segur i no intrusiu. La tècnica de joventut i el tècnic d'igualtat també van participar activament en la formació, que va tenir ressò als mitjans locals: Televisió Costa Brava en va fer difusió amb imatges de la sessió i una entrevista al sergent cap del servei de proximitat de la Policia Local.

E) Impacte en les famílies i la comunitat

El projecte ha aconseguit implicar les famílies a través de cercles reflexius i ha establert col·laboracions amb els serveis socials i altres institucions municipals per abordar situacions de conflicte. Aquesta integració ha estat clau per a la construcció d'un clima de convivència més col·laboratiu, amb un efecte positiu en la comunitat en general.

4. Data d'inici de la iniciativa: Primeres passes del projecte

El maig de 2023, la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró inicia un treball de prevenció als espais públics amb l'objectiu de millorar la convivència al municipi. Aquesta

³ <https://projectes.xtec.cat/internacional/que-es-erasmus/>



actuació permet conèixer de primera mà les dinàmiques d'ús d'aquests espais, identificar-hi les activitats habituals i detectar actituds, conductes inapropiades i accions incíviques que poden afectar negativament la convivència. Després de la bona acollida del projecte entre infants i joves, i al coneixement adquirit sobre les seves realitats i necessitats, es valora la possibilitat d'anar un pas més enllà i acostar la resolució pacífica dels conflictes als centres educatius, a través de la mediació i els cercles de diàleg amb mirada restaurativa.

Amb aquesta voluntat, es comença a dissenyar el projecte “**Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic**”. La primera reunió amb l'Institut Ridaura té lloc el 12 de juliol de 2023, on es presenta la proposta i s'acorda reprendre el treball conjunt amb l'inici del curs escolar. Com a conseqüència, l'octubre de 2023 es forma l'alumnat mediador que ha sortit d'aquesta formació i es posa en marxa el “projecte prova pilot de mediació entre iguals al INS Ridaura”. Durant el primer any es formen un total de 16 persones mediadores, i durant el segon any, 22, fet que demostra la bona acollida del servei entre l'alumnat.

Amb l'arrencada del curs 2024-2025, la Policia Local reprèn el contacte amb l'Institut Ridaura per activar el projecte dins del centre. Al mateix temps, es planteja l'ampliació del projecte a les escoles de primària, oferint formacions adaptades en gestió de conflictes, mediació i comunicació no violenta. Així, al llarg del curs 2024-2025, les escoles Els Estanys, Fanals d'Aro i Vall d'Aro reben formacions adreçades a l'alumnat, amb l'objectiu de promoure la convivència i oferir eines per resoldre els conflictes a través del diàleg, el consens i l'entesa.

Aquest projecte respon a una manera de fer policia més propera i compromesa amb la comunitat, que entén la seva tasca com una oportunitat per prevenir conflictes i enfortir la convivència. Es dona una atenció especial a la infància i la joventut, veient en ells una oportunitat per impulsar canvis positius i millorar el civisme als espais compartits.

5. Difusió

El projecte **Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic** i les diferents línies de treball que se'n deriven —com ara la prova pilot de mediació entre iguals a l'INS Ridaura— han estat compartides en diversos espais com a exemple de bones pràctiques orientades a millorar la convivència i el civisme al municipi mitjançant les **Mesures Alternatives de Solució de Conflictes (MASC)**. Aquest enfocament integra eines com la mediació, l'ús del llenguatge no violent, la comunicació empàtica i assertiva basada en la Comunicació No Violenta (CNV), així com el treball educatiu i preventiu amb la infància i la joventut.

S'ha fet un **esforç actiu per donar visibilitat al projecte**, tant en l'àmbit intern com extern:

- **Difusió interna:** El projecte s'ha donat a conèixer a tota la plantilla de la Policia Local, al personal tècnic i laboral de l'Ajuntament —àrees d'infància, joventut, esports, serveis socials, igualtat i dinamització comunitària—, així com a les **escoles de primària del municipi** i a l'**Institut Ridaura**, compartit amb el municipi veí de **Santa Cristina d'Aro**.
- **Difusió externa:** L'Institut ha presentat el projecte a les famílies i a l'equip docent, n'ha fet difusió a la seva pàgina web i ha compartit l'experiència en xarxes socials, tant pròpies com de les escoles de primària i de la Policia Local. Així mateix, la Televisió Costa Brava ha fet referència a les formacions realitzades des de l'Àrea de Proximitat i Mediació de la Policia Local (vegeu annex amb enllaços).

El projecte no només ha tingut impacte dins dels municipis de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró, sinó que ha estat presentat davant de diferents representants institucionals que han mostrat interès en conèixe'l:

- **Davant l'alcalde i regidora** de l'administració local de Santa Cristina d'Aro.
- **Davant cossos i forces de seguretat d'àmbit autonòmic i estatal**, en el si de la Junta Local de Seguretat.



- **Diputades i Conselleres de Departament de la Generalitat de Catalunya, qui han fet difusió a les seves xarxes socials ja siguin privades o institucionals, en concret ens referim a:**
 - La Sra. Esther Niubó Cidoncha, Consellera del Departament d'Educació.
 - La Sra. Núria Parlon i Gil Consellera del Departament d'Interior.
 - La Sra. Mònica Ríos Garcia Diputada al Parlament de Catalunya i membre de les comissions de Drets Socials i inclusió ; Infància i Esports.
- **A representants del govern Itàlia:**
 - La Sra. Emanuela Carmenati Sormani, (Advocada i mediatra) vicecònsul a Girona i presidenta d'honor de la Cambra de Comerç Italiana a Espanya.
 - Luca Bellizzi renova com a delegat del Govern a Itàlia - exterior
- **A tres centres educatius de la ciutat de Milà, en el marc del projecte Erasmus+ (2024-2027), <https://agora.xtec.cat/iesridaura/general/5beques-erasmus-2025/>**
 - IC Francesco Cappelli, de la ciutat de Milà,
 - IIS Galvani
 - Educando Statale Emanuela Setti Carraro

Així mateix, aquest projecte també ha tingut **visibilitat dins l'àmbit universitari**, en el marc del **curs d'especialització en gestió de conflictes, mediació penal, atenció a la víctima i justícia restaurativa** (curs 2023-2024), organitzat per la **Fundació Universitat de Girona** amb el suport de la **Policia Local** i sota la direcció de la mediatra Montse Soler. Entre els docents del curs hi havia el sergent de la Unitat de Proximitat i un caporal, que van compartir l'experiència pràctica amb l'alumnat i van destacar el projecte com una eina de prevenció.

Aquest reconeixement institucional i l'interès extern posen de manifest la importància i solidesa del projecte i la necessitat de continuar donant veu a iniciatives que, des del territori i en clau preventiva, promouen una cultura de pau, corresponsabilitat i respecte als drets dels infants i joves.

6. Aspectes rellevants

6.1. Formació als centres educatius i projectes mediació entre iguals

Els **tallers formatius** s'han adaptat a les necessitats i particularitats de cada escola. En tots els casos, s'han abordat aspectes relacionals i s'ha promogut la **no violència**, la **cultura del diàleg**, la **convivència pacífica** i el **respecte cap als altres i cap a un mateix**. Des de la **Policia Local**, es pretén **acompanyar infants i joves** perquè disposin d'eines i mecanismes per resoldre desavinences de forma dialogada, tot donant a conèixer la tasca de **prevenció i mediació** que duu a terme el cos policial.

Finalitat de la formació

A través d'aquesta primera aproximació a la **gestió de conflictes**, la **mediació** i la **comunicació no violenta**, es busca que l'alumnat prengui consciència de la importància de gestionar millor els conflictes i les relacions interpersonals, dins i fora de les aules. L'objectiu és **fomentar un entorn més comunicatiu i lliure d'agressivitat**, proporcionant eines de comunicació accessibles i ajudant-los a veure els conflictes com a **oportunitats de creixement i aprenentatge personal**.

Aquesta formació aspira a **millorar la convivència a tot el municipi**, no només en l'àmbit escolar i familiar, sinó també en espais socials i d'oci, on els joves interactuen amb el seu grup d'iguals.

Impacte de la formació en l'alumnat

Durant el primer any del projecte, s'han format **249 alumnes de primària** i **543 alumnes de l'ESO**, amb **continuitat durant el curs 2024-2025** i previsió de mantenir la formació en **futurs cursos acadèmics**, atesa la **bona acollida i la demanda creixent per part de les escoles**. En el cas de

l'INS Ridaura, després de la formació inicial es va posar en marxa la **prova pilot de mediació entre iguals**.

Del total d'alumnes formats, s'ha seleccionat un grup d'alumnes mediadors a l'INS Ridaura, als quals s'ha proporcionat **formació addicional específica**. El primer any, aquest grup estava format per **16 alumnes**, i aquest curs ha augmentat fins a **22 mediadors**, cosa que evidencia la bona acollida del projecte. Aquest alumnat ha rebut un **diploma de reconeixement**, lliurat pel **cap de la Policia Local**, l'Inspector David Puertas, i la regidora de Dinamització Comunitària, la Sra. Mònica Ríos.

L'alumnat mediador **contribueix activament** a generar un ambient de **diàleg i convivència dins l'institut**, actuant com a **referents entre iguals** i afavorint la millora del clima escolar i comunitari. La seva tasca impulsa la resolució pacífica de conflictes i promou actituds **respectuoses i empàtiques** envers els altres.

Avaluació de l'impacte del projecte de mediació entre iguals a l'INS Ridaura

L'avaluació del projecte és essencial per mesurar-ne l'impacte, identificar-ne les àrees de millora i assegurar-ne la **millora contínua**. Per obtenir una visió àmplia i precisa dels resultats, s'ha recollit informació de diferents col·lectius implicats: **alumnes mediadors, alumnes participants en mediacions, docents, equip directiu i alumnat en general**.

Durant el curs 2023-2024, es van realitzar enquestes a aquests grups per conèixer la seva valoració i experiència. A més, es va dur a terme una **avaluació específica a l'alumnat de l'ESO**, especialment als mediadors, per aprofundir en les seves percepcions i expectatives.

Els **resultats han estat molt positius**. Els alumnes valoren molt favorablement la **mediació com a eina útil per resoldre conflictes**, i destaquen l'adquisició de **noves habilitats en comunicació i gestió de conflictes**. També s'aprecia una percepció molt positiva del **servei de mediació entre iguals**, considerat com una eina útil per millorar la convivència i reduir tensions entre joves.

Aquesta avaluació **es reprendrà al final del curs 2024-2025**, amb l'objectiu de **mesurar l'evolució del projecte**, la seva **eficàcia i sostenibilitat**. A través d'aquest procés continu d'anàlisi, es pretén identificar les accions més exitoses i aquelles susceptibles de millora, per tal de **consolidar la mediació com a eina clau per a la convivència escolar i comunitària**.

6.2 Marc de referència del projecte Espais Socioeducatius

El projecte s'emmarca dins del **Model Valor Humà**, impulsat per l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro, un model que situa **les persones al centre de l'acció institucional**. Aquesta iniciativa aposta per un municipi que promou la **convivència**, la **cohesió social** i el **benestar col·lectiu** a través de valors fonamentals com l'**empatia**, la **responsabilitat**, la **participació** i el **respecte mutu**.

La proposta de **mediació i convivència** impulsada des de la Policia Local connecta plenament amb aquests valors, ja que fomenta **espais de diàleg, reparació i corresponsabilitat educativa** entre infants, joves, famílies i entitats del territori.

Aquest enfocament no només té com a objectiu resoldre conflictes, sinó també **prevenir-ne la cronificació** mitjançant una mirada **preventiva i comunitària**, que afavoreix la **construcció de vincles positius**, especialment en moments de tensió o desconexió relacional. El projecte esdevé així una **eina transformadora i educativa**, que dona resposta a les necessitats detectades pel teixit comunitari i contribueix a **millorar la convivència saludable i segura** en els espais compartits.

D'aquesta manera, es crea un entorn en què **les persones se sentin escoltades, respectades i participants** en la resolució de les seves diferències.

6.3 Metodologia Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic

La metodologia del projecte és participativa, educativa i restaurativa, fonamentada en les *Metodologies Adequades de Gestió de Conflictes* (MASC). Els elements centrals d'aquesta



metodologia són la mediació i els cercles restauratius, que ofereixen espais segurs on els participants poden escoltar-se mútuament, expressar emocions, reconèixer responsabilitats i, sobretot, **impulsar solucions constructives amb l'acompanyament de la Policia Local** per promoure **la millora de la convivència i la cohesió social**. Aquestes metodologies afavoreixen una gestió pacífica i constructiva dels conflictes, potenciant el respecte mutu, la responsabilitat compartida i la creació d'un entorn de convivència harmònic.

El projecte combina **accions formatives** amb infants, joves i famílies, així com amb professionals i agents locals, i **intervencions directes** en situacions concretes de conflicte. Aquestes accions tenen lloc tant en espais habilitats dins de la comissaria com en espais institucionals com l'Ajuntament. A més, es duen a terme **processos formatius i de seguiment** per a alumnat mediador, voluntariat juvenil (Punt Lila), personal tècnic, Policia Local i serveis vinculats a infància i joventut, garantint una formació **transversal i contínua** per a tots els col·lectius implicats.

Aquesta metodologia es basa en el **treball en xarxa** i una **mirada sistèmica**, promovent la interconnexió entre tots els agents que formen part del projecte. La **corresponsabilitat comunitària** és un principi clau, amb la voluntat d'involucrar tota la societat en els processos de mediació i resolució de conflictes. Els pilars del projecte són l'**escolta activa**, la **comunicació no violenta** i les **pràctiques restauratives**, que generen un marc de convivència basat en la **reparació**, l'**educació** i el **respecte**.

Una mirada transversal i comunitària

El projecte incorpora una **mirada transversal** que el fa profundament coherent amb les necessitats socials i els valors de la comunitat. L'enfocament integral que adopta abasta diferents dimensions de la convivència i les relacions socials, integrant els següents eixos:

Perspectiva de gènere

Un dels aspectes clau és la **perspectiva de gènere**, que permet visibilitzar les desigualtats entre sexes i promoure **relacions equitatives i respectuoses**. Aquesta mirada no només aborda les dinàmiques de gènere més evidents, sinó que també promou la **reflexió crítica sobre els rols de gènere** i la seva influència en els conflictes. L'objectiu és crear **espais segurs i igualitaris**, on totes les persones se sentin escoltades i respectades.

Drets dels infants i adolescents

El projecte garanteix el **dret a ser escoltats** dels infants i adolescents i la seva **participació activa** en tots els processos relacionats amb la convivència i la mediació. Aquest enfocament **apodera els joves** com a agents de canvi dins de la comunitat, i reconeix la seva contribució essencial a la construcció d'un entorn més **inclusiu, harmònic i respectuós**.

Mirada interseccional

El projecte adopta una **mirada interseccional** que atén la diversitat d'identitats i experiències, tenint en compte factors com el gènere, l'origen ètnic, la classe social o l'orientació sexual. Això evita respostes homogènies davant situacions complexes i permet una **atenció més justa, precisa i equitativa**, adaptada a les necessitats reals de cada persona.

Treball comunitari i xarxa educativa

El **treball comunitari** és essencial per enfortir **aliances i corresponsabilitat** entre els diversos agents implicats: família, escola, serveis socials i altres entitats. Amb la creació d'una **xarxa educativa ampliada**, el projecte impulsa una **comunitat cohesionada i integrada**, capaç de prevenir conflictes i de generar **entorns de convivència saludables i cooperatius**.

6.4. Beneficis del projecte Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic



Aquest projecte té un impacte positiu en diferents dimensions: individual, relacional, institucional i comunitària.

A nivell individual, contribueix de manera clara al **desenvolupament d'habilitats socials, emocionals i comunicatives en infants, joves i famílies**, promovent una major capacitat per afrontar situacions de conflicte de manera respectuosa i constructiva. El projecte facilita que cada persona pugui expressar-se, ser escoltada i sentir-se part activa en la resolució de situacions quotidianes que afecten la seva convivència.

A nivell relacional, incideix directament en la **reducció dels conflictes mal gestionats, millora la qualitat de les relacions interpersonals i afavoreix un clima més saludable dins dels centres educatius i en l'entorn comunitari**. La creació d'espais de diàleg i comprensió entre persones i col·lectius permet prevenir situacions de tensió i fomentar vincles més sòlids i empàtics.

A nivell institucional, el projecte reforça el paper educatiu i restauratiu de la Policia Local, que no només actua com a garant de la seguretat, sinó també com a agent actiu en la promoció de la convivència. Aquesta funció li atorga un rol innovador com a medidora i facilitadora de processos de reparació i diàleg, afavorint la responsabilització personal davant dels conflictes i evitant el recurs únic a la sanció. També permet detectar situacions de vulnerabilitat i generar referents adults positius per a la joventut.

Finalment, **a nivell comunitari**, el projecte promou la continuïtat i el seguiment dels processos de transformació, enforteix el teixit social i fomenta la corresponsabilitat entre els diferents agents implicats. Es reconeixen els drets de la infància i l'adolescència a ser escoltats i a participar activament, i es contribueix de manera clara a la creació d'un entorn emocionalment més segur, saludable i respectuós per a tothom.

6.5. Avaluació projecte: Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic

L'avaluació del projecte es realitza de manera qualitativa i quantitativa utilitzant instruments com enquestes de satisfacció, observació directa, registres d'intervenció i espais de retorn amb els participants i agents implicats. Es valora l'impacte en la comunicació, la gestió de les relacions i la capacitat de resoldre conflictes de les persones participants, així com la seva percepció de la convivència. A nivell relacional, s'analitza la reducció de conductes disruptives i la millora del clima escolar, així com l'augment del treball en xarxa entre famílies, escoles, serveis socials i la Policia Local.

Una àrea clau de l'avaluació és la consolidació dels equips de mediació entre iguals i la seva continuïtat dins els centres educatius. El retorn de famílies, professorat, tècnics i joves és essencial per ajustar les accions i millorar el projecte. A nivell institucional, s'avalua com es reforça la funció educativa de la Policia Local com a agent de convivència i mediador, i com es generen noves dinàmiques de confiança amb la comunitat.

Un aspecte destacat, compartit en la comissió de seguretat, és la creació de vincles directes entre els joves i la Policia Local, contribuint a millorar la relació entre la comunitat juvenil i les forces de seguretat. Aquesta avaluació contínua permet ajustar el projecte i garantir-ne l'impacte en tots els àmbits implicats.

6. Normativa de referència projecte: Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic

El projecte es fonamenta en una sèrie de normatives que legitimen l'ús de les Metodologies Adequades de Gestió de Conflictes (MASC) i el paper de la Policia Local com a agent educatiu i restauratiu. Aquesta base jurídica proporciona el marc necessari per al desenvolupament del projecte, garantint el seu caràcter estratègic i institucional i reforçant la funció educativa i restaurativa de la Policia Local en la seva implementació.

A nivell internacional, el projecte està alineat amb la **Convenció sobre els Drets de l'Infant** (ONU, 1989) i els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** (Agenda 2030), especialment en àrees relacionades amb la pau, la justícia i les institucions sòlides.

A nivell estatal, s'emmarca dins de la **Llei Orgànica 1/2025**, de garantia integral de la llibertat sexual i protecció de les víctimes, així com les lleis educatives que promouen la convivència i la participació ciutadana.

A nivell català, el projecte es fonamenta en la **Llei 14/2010**, de drets de la infància i l'adolescència, la **Llei 17/2015**, d'igualtat efectiva entre dones i homes, i el **Decret 102/2010**, sobre convivència escolar.

A més, el projecte s'integra perfectament amb la nova Ordenança de Civisme i Convivència de juliol de 2024 i la metodologia en resolució de conflictes que la marca "Valor Humà" promulga en el municipi, així com els protocols interns de la policia local en matèria de mediació.

6.7. Sostenibilitat del projecte Conflicte i Convivència: CNV i Mediació entre Iguals als centres educatius i a l'Espai Públic

El futur del projecte passa per consolidar-lo com una eina clau dins l'estructura de la Policia Local, amb un enfocament preventiu i comunitari, apostant per un model de policia pròxima. Per garantir la seva sostenibilitat, es seguiran aquestes línies d'actuació:

- **Consolidar el model dins la Policia Local**, amb un enfocament restauratiu i de mediació en els conflictes.
- **Formació contínua** per a tots els agents implicats (educadors, serveis socials, joventut, Policia Local).
- **Protocols compartits** per a la intervenció en conflictes i la derivació als serveis de mediació.
- **Participació activa** de famílies i joves en la transformació dels espais de convivència.
- **Formació de joves del municipi** com agents del canvi als espais públics, promovent el seu lideratge en la resolució de conflictes i la convivència.

Un segon pas important seria incloure **mesures reparadores davant accions incíviques**, que permetin una restauració del dany causat i fomentin la responsabilitat i la reconciliació entre les parts implicades.

Els punts forts del projecte inclouen la **col·laboració entre diversos actors** (escoles, serveis socials, Policia Local), l'enfocament **restauratiu i preventiu**, la creació d'una **xarxa comunitària sòlida** per resoldre conflictes i millorar la convivència, i el **lideratge juvenil** com a agent de canvi positiu als nuclis urbans.

6.8. Paper de la Policia Local i canvi de mirada institucional

El projecte impulsa i referma el paper preventiu de la Policia Local dins la comunitat. La Policia Local assumeix un rol més preventiu, educatiu i restauratiu, transformant la seva presència en un espai de confiança i proximitat, especialment per a infants i joves. La seva implicació activa en els processos de mediació i cercles restauratius els posiciona com facilitadors de diàlegs i processos de reparació, i no només com agents de control. Això ajuda a trencar estigmes associats a la figura policial, permetent humanitzar la institució i reforçar el seu compromís amb la convivència i la justícia social. A través de la mediació, la Policia Local contribueix a la creació de vincles de confiança amb la ciutadania, reforçant així la legitimitat i el respecte de la comunitat cap a la institució.

Aquest canvi de mirada també afecta la pròpia organització interna de la Policia Local, on es promou la formació en Metodologies Adequades de Gestió de Conflictes (MASC) i l'adopció d'una cultura institucional més empàtica i orientada als drets. Això contribueix a una policia més propera i integrada en el teixit comunitari, amb una tasca de mediació i resolució de conflictes que va més enllà de les tasques tradicionals de seguretat. Aquesta tasca de mediació no només afavoreix la resolució pacífica dels conflictes, sinó que també posiciona la Policia Local com un agent actiu en



la millora de la convivència ciutadana. La seva implicació en processos restauratius i preventius ajuda a reforçar els vincles comunitaris, convertint-los en un referent de confiança per als veïns, joves i infants. La seva dedicació i capacitat per involucrar-se en el teixit social no només milloren la seguretat, sinó que també enforteixen la cohesió i el respecte mutu dins la comunitat.

9. Conclusió

Aquest projecte representa una aposta decidida per la convivència, la mediació, la comunicació no violenta, i la justícia restaurativa en l'àmbit local, amb la implicació activa de la Policia Local com a agent educatiu i facilitador de diàlegs. La seva naturalesa preventiva, restaurativa i comunitària el converteix en una eina eficaç per millorar la convivència, reduir els conflictes i afavorir el benestar de la ciutadania, especialment de la infància i joventut. Mitjançant processos de mediació i diàlegs reflexius, el projecte contribueix a millorar les relacions comunitàries i a generar un clima de confiança mútua.

La seva implementació al municipi ha demostrat ser beneficiosa per a la comunitat, ja que no només redueix els conflictes, sinó que també potencia la cohesió social i la participació activa de les famílies i joves.

El caràcter estructural i adaptable del projecte permet que sigui exportable a altres localitats, on es pot implementar amb èxit com a model de convivència i seguretat. La col·laboració entre els diferents agents socials i educatius, així com l'enfortiment dels vincles comunitaris, garanteixen la sostenibilitat a llarg termini del projecte, que pot contribuir a la millora de la convivència, la seguretat i els drets humans en altres municipis compromesos amb la justícia social.

ANNEX:

A. Espais de difusió

A continuació es presenten diversos enllaços que proporcionen una visió detallada d'iniciatives i projectes relacionats amb la mediació, la formació i la seguretat ciutadana, a través de les xarxes socials i webs de diferents institucions i entitats de la comunitat.

Xarxes Socials Policia Local



Les xarxes socials de la **Polícia Local de Platja d'Aro** ofereixen informació sobre les activitats relacionades amb la seguretat i la convivència ciutadana. A continuació, es poden consultar algunes de les seves publicacions destacades: (perfil X: @platjaropolicia)

- [Reunió Policia Local i Mediació amb Equip Educatiu i Alumnat Mediator](#)
- [Dia Escolar de la No-Violència i la Pau](#)
- [Dia Europeu de la Mediació](#)

Xarxes Socials i Web Centres Educatius Primària

Els centres educatius també juguen un paper fonamental en la mediació i la gestió de conflictes. A través de les seves xarxes socials, comparteixen iniciatives educatives i activitats relacionades amb la resolució pacífica de conflictes: (Perfils instagram escola_fanals_aro)

- [Escola Fanals d'Aro](#)
- [Escola Els Estanys - Gestió de Conflictes](#)

Xarxes Socials Institut INS Ridaura ((instagram @insridaura)

A l'**Institut INS Ridaura**, les xarxes socials són una plataforma per mostrar les iniciatives de mediació i la seva implicació en projectes internacionals. Algunes publicacions destacades són:

- [Lliurament de diplomes als alumnes mediadors](#)
- [Dia Europeu de la Mediació](#)
- [Beques Erasmus a Milà per observar bones pràctiques en mediació](#)

A més, el web del **INS Ridaura** proporciona més informació sobre els programes de mediació i les visites institucionals:

- [Mediació entre Iquals](#)
- [1a Promoció de Mediadors Entre Iquals](#)
- [Visita de la Consellera d'Educació](#)
- [Dia Internacional Europeu de la Mediació](#)
- [Reconeixement de la Policia Local de Platja d'Aro](#)

Xarxes Socials de Càrrecs Institucionals

Les xarxes socials dels càrrecs institucionals també reflecteixen el suport a iniciatives educatives i de seguretat. Algunes publicacions rellevants són:

- [Mónica Ríos, Diputada al Parlament de Catalunya](#) @monica_rios_g
- [Esther Niubó, Consellera del Departament d'Ensenyament...](#)@conselleraeducacio
- [Núria Parlón, Consellera del Departament d'Interior...](#)@nuriaparlón

Formació de Monitors i Voluntaris de Punts Liles

En relació amb la seguretat i la sensibilització ciutadana, els **punts liles** són espais on els monitors i voluntaris actuen per prevenir situacions de violència masclista i garantir un ambient segur en esdeveniments públics. Algunes publicacions sobre formació de monitors són:

- [Formació punts liles Costa Brava](#)
- [Monitors del Casal d'Estiu de Platja d'Aro](#)

Beques Erasmus en Mediació

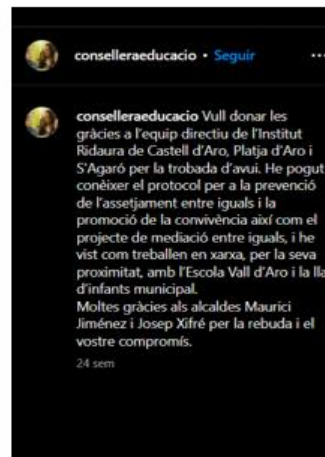
Finalment, el **INS Ridaura** ofereix beques Erasmus per a l'observació de bones pràctiques en mediació. Aquests programes internacionals permeten als alumnes enriquir-se d'experiències de mediació i resolució de conflictes en diferents contextos. Els enllaços corresponents són:

- [Beques Erasmus a Milà](#)
- [Beques Erasmus 2025](#)

Aquests enllaços i iniciatives proporcionen una imatge clara de la implicació de les institucions locals en la promoció de la mediació, la seguretat ciutadana i la formació de joves en valors de convivència i respecte.

B. Captures de pantalla Xarxes Socials





Erasmus+

C. Infografia codi Bones pràctiques alumnat mediador

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ALUMNAT MEDIADOR

1

Sigues imparcial i neutral

Escolta a totes les parts per igual sense emetre judicis de valor i respectant tots els punts de vista. **Recorda que no ets jutge.**

2

La mediació és voluntaria de principi a fi

El procés de mediació és voluntari tant per les parts com per les persones mediadores. Si una persona medidora abandona la mediació ho haurà de comunicar a l'equip directiu de immediat.

3

Genera espais de seguretat i confiança

Fes que les parts es sentin segures i que poden confiar amb tu i amb tot el procés de mediació. **Recorda que la mediació es confidencial.**

4

El respecte no es negocia

Si es donen faltes de respecte cap a les persones mediadores, entre les parts o cap el procés que estiguin fora del teu control, atura la mediació i **comunica-ho a l'equip docent.**

5

Acompanya a les parts a trobar la solució

Les parts són les encarregades de trobar la solució al seu conflicte, acompanya-les a acostar posicions i rebaixar tensions. **No imposes solucions.**

CODI DE BONES PRÀCTIQUES ALUMNAT MEDIADOR

6

Sigues impuls del canvi

Acompanya a la resta d'alumnat a transformar les disputes i els conflictes en oportunitats d'aprenentatge, fes-los participants tots i totes sou part de la solució.

7

La mediació no és una competició

Tot l'alumnat mediador segueu de 1r, 2n, 3r o 4t de l'ESO formeu un mateix equip amb un objectiu comú millorar la convivència a l'Institut. **Recorda, no guanya qui més mediacions fa.**

8

Sigues una persona honesta

Demana ajuda sempre que ho necessitis quan et trobis davant d'una situació complicada, un conflicte difícil de resoldre. **Recolza't amb la resta d'alumnat mediador i amb l'equip directiu.**

9

Registra i documenta totes les mediacions

Amb la finalitat de garantir que les mediacions es portin a terme seguint els principis del procés de mediació i amb garanties és important registrar les mediacions i omplir l'acta inicial i final de mediació.

**Gràcies per formar part de
l'equip d'alumnat mediador**



D. Infografia Servei de mediació entre iguals

SOLUCIONA ELS CONFLICTES AMB MEDIACIÓ



Què és la mediació?

1

És un procés voluntari on les parts en conflicte amb l'ajuda d'una tercera persona medidora poden resoldre malentesos i conflictes de forma amistosa a través del diàleg, i que permet recompondre les bones relacions.

Objectius de la mediació al INS Ridaura

2

- Millorar la convivència a l'Institut Ridaura.
- Incentivar al diàleg com a eina per resoldre malentesos i conflictes dins i fora de l'Institut Ridaura.
- Potenciar el respecte, la tolerància i la confiança entre l'alumnat dins i fora del centre.
- Promoure la Comunicació No Violenta i la Resolució pacífica de conflictes.

Principis de la mediació

3

- Voluntariat
- Imparcialitat i neutralitat de la persona medidora
- Confidencialitat
- Personalíssim



SOLUCIONA ELS CONFLICTES AMB MEDIACIÓ



4

A qui va dirigida?

A tot l'alumnat de l'ESO del Institut Ridaura que tinguin un conflicte i vulguin dialogar de forma sincera i respectuosa.

5

Qui fa de mediador - mediadora?

Alumnat de 1r, 2n, 3r i 4t de l'ESO que han estat capacitats per fer funcions de persona mediadora.

6

Beneficis de la mediació

- Millora la convivència i les relacions interpersonals.
- Augmenta la cooperació i col·laboració davant dels conflictes, en tant, les parts treballen conjuntament per trobar solucions satisfactòries per ambdues.
- Facilita la capacitat de diàleg i millora de les habilitat socials i comunicatives.

7

Com accedir a mediació

Pots accedir per dues vies:

- Demanes participar en mediació al tutor/a, equip directiu o directament a l'alumnat mediador.
- Et conviden a participar de mediació el tutor/a, equip directiu o el propi alumnat mediador.

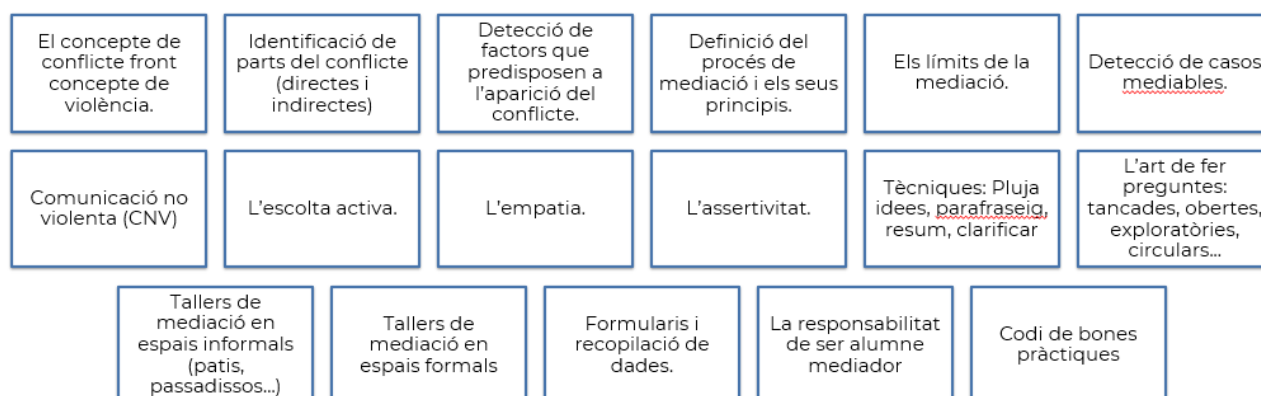
E. Mostra del material de la formació INS Ridaura, voluntaritat, Escola Fanals d'Aro

EINES DE GESTIÓ DE CONFLICTES: MEDIACIÓ I COMUNICACIÓ NO VIOLENTA



Formadora Monte Soler – Mediadora a la Unitat de proximitat de la policia local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.

01. De què parlarem?



F. Mostra del material de la formacio voluntariat Punt Lila

**Motxilla de les
nostres idees,
percepcions,
valors, creences i
experiències
com a persones
professionals.**

Experiències personals prèvies

Si un membre del Punt Lila ha viscut situacions similars (discriminació, violència, abús), pot tenir una reacció emocional més intensa.

Creences i valors individuals

Potser algú té una visió molt protectora i vol intervenir de manera immediata, mentre que un altre pot pensar que és millor no fer-ho per evitar conflictes.

Empatia i identificació amb les persones víctimes o agressores

Si un membre del Punt Lila s'identifica amb la víctima, pot actuar amb més emoció que racionalitat.

Si té un entorn proper que ha estat acusat d'actes similars, pot minimitzar la situació.

Històries escoltades o prejudicis inconscients

Idees com *"aquests conflictes sempre acaben malament"* poden fer que es reaccioni amb més por o urgència del necessari.



• **OBJECTIUS:**

- **Identificar situacions de violència simbòlica i estructural**, però també de valors i culturals.
- **Reconèixer** les necessitats de les persones.
- **Fomentar l'empatia** cap a altres experiències de vida.
- **Reflexionar sobre com els privilegis i les dificultats poden afectar la seva tasca en el punt lila**, entenent millor les realitats dels altres. Reconèixer com **la seva pròpia experiència pot influir en la seva manera d'intervenir**.

- Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=hD5f8GuNuGQ>

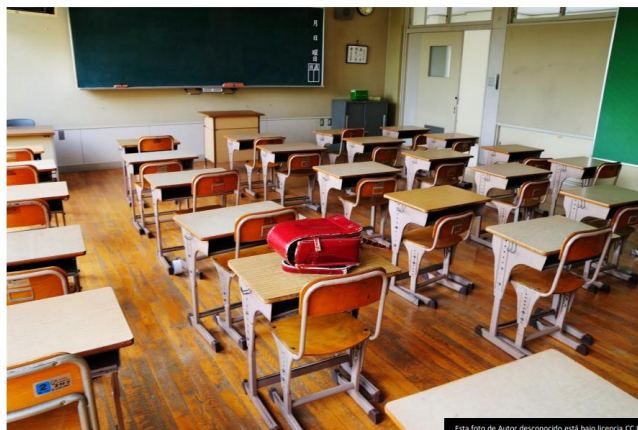
G. Mostra del material de la formació Escola Fanals d'Aro

**FORMACIÓ EN GESTIÓ DE
CONFLICTES, MEDIACIÓ I
COMUNICACIÓ NO VIOLENTA**



Montse Soler Mediadora als Servei de Mediació de la Unitat de proximitat de la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.

I ara tu...



H. Formularis d'avaluació: Servei Mediació entre iguals i formació

- Claustre:
<https://docs.google.com/forms/d/1btK5E8bNGCYydUg0sKMvpdlbbVOLBVG-C2Rv0GXedfl/edit>
- Alumnat mediador
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuSEwpQI7vQaCzw03fuAr7FI5V85NZfi0gK5lg3P09S775Ag/viewform>
- Alumnat que ha participat d'un procés de mediació
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeMdPPap-wai1Kt6EyAy0OBBfyT_oBRjmjSRDVtyx_u1Hpb4Q/viewform
- Alumnat de 1r a 4t ESO
https://docs.google.com/forms/d/1xgcC4zilsVefx-RO4AdZXz8GIJn37rrFCotnR6q_tc/edit
- Avaluació formació Curs 2024-2025
https://docs.google.com/forms/d/1aRTbm80BilgHskVOYgitsy_Z9FDNzf-0KFe5TGpEc-l/edit

I. Mòdel enquesta d'avaluació de la formació curs 2024/25

policia local
■ ■ ■ ■ ■



Ajuntament de
Castell d'Aro
Platja d'Aro
S'Agaró



Avaluació formació alumnat en Gestió de Conflictes, Mediació i Comunicació No Violenta.

Objectiu: Recollir la vostra opinió sobre la formació dirigida a l'alumnat mediador impartida des de la unitat de proximitat de la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró. La vostra valoració és molt important per al disseny de futures formacions més efectives i continuar millorant.

Instruccions: Respon amb sinceritat les preguntes següents. Marca la resposta que millor reflecteixi la teva opinió.

* Indica que la pregunta és obligatòria

Informació general

1. Indica'ns el teu curs *

Trieu una opció

▼

2. Indica'ns el teu grup - classe *

Trieu una opció

▼



Avaluació formació alumnat en Gestió de Conflictes, Mediació i Comunicació No Violenta.

Objectiu: Recollir la vostra opinió sobre la formació dirigida a l'alumnat mediador impartida des de la unitat de proximitat de la Policia Local de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró. La vostra valoració és molt important per al disseny de futures formacions més efectives i continuar millorant.

Instruccions: Respon amb sinceritat les preguntes següents. Marca la resposta que millor reflecteixi la teva opinió.

* Indica que la pregunta és obligatòria

Informació general

1. Indica'ns el teu curs *

Trieu una opció

2. Indica'ns el teu grup - classe *

Trieu una opció

3. Quina valoració fas de l'organització general de la formació? *

(Ex. ordre, estructura, ritme de les activitats, docents...)

Valora del 0 al 10, sent 0 gens satisfactori i 10 molt satisfactori.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4. Creus que la durada de les sessions ha estat l'adequada? (l'hora) *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens d'acord i 10 molt d'acord.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

5. Quina valoració fas dels continguts que s'ha treballat? *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens satisfactori i 10 molt satisfactori.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

6. Consideres que la persona formadora ha exposat els continguts de forma clara i entenedora? *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens i 10 molt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

7. Consideres que la persona formadora té coneixements suficients de la matèria? *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens i 10 molt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Impacte personal de la formació

8. Quin és el teu grau de confiança a l'hora d'aplicar els coneixements adquirits per gestionar conflictes? *

(incloent situacions on tu ets part del conflicte)

Valora del 0 al 10, sent 0 gens confiant/da preparat i 10 molt confiat/da

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

9. Creus que els coneixements adquirits et poden ajudar a gestionar situacions de conflicte que es donin al institut? *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens preparat i 10 molt preparat

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

10. Creus que els coneixements adquirits et poden ajudar a gestionar situacions de conflicte que es fora de l'institut? *

Valora del 0 al 10, sent 0 gens preparat i 10 molt preparat

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Suggeriments de millora i altres comentaris

11. Hi ha alguna aspecte que has trobat a faltar en la formació?

La vostra resposta

12. Si tens alguna petició o suggeriment de millora t'agraïrem ens ho facis arribar.

La vostra resposta

Envia

Pàgina 1 de 1

Esborra el formulari

No envia mai contrasenyes a través de Formularis de Google.

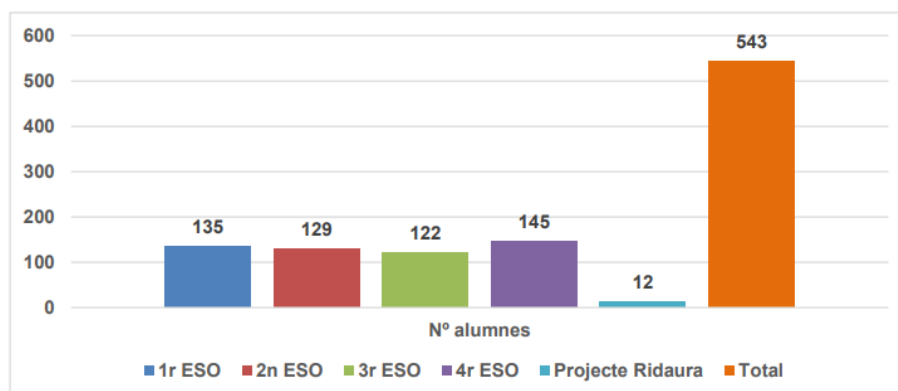
Google no ha creat ni aprovat aquest contingut. - [Condicions del Servei](#) - [Política de privadesa](#)

Aquest formulari sembla sospitos? [Informe](#)

Google Formularis

J. Gràfiques alumnsats repercutits:

Alumnat repercutit per centre educatiu



Nº Sessions i alumnat repercutit.

Centre		Sessions	Nº alumnes repercutits
Primària	Els Estany	5	118
	Fanals d'Aro	3	77
	Vall d'Aro	4	96
IES	Ridaura	21	543
TOTAL		33	834

S'ha resolt el conflicte pel qual es va iniciar la mediació (mediats)

Respostes	%
Sí	90%
No	10%
Total	100%

La mediació entre iguals ajudar a gestionar conflictes i millorar la convivència al centre

Resultat	%
Sí	90%
No	10%
Total	100%

Coneixes el programa d'alumnes mediadors/es que es porta a terme des del Centre

Resultat	%
Sí	83,3%
No	16,7%
Total	100%



K. Model diploma alumnat mediador

POLICIA

Castell d'Aro
Platja d'Aro
S'Agaró



En reconeixement i agraïment a l'alumne/alumna

per la tasca desenvolupada aquest curs acadèmic 2023-2024
com a mediador/mediadora en gestió de conflictes
a l'Institut Ridaura

L'Alcalde

Maurici Jiménez Ruiz

El Cap de la Policia Local

David Puertas Martínez



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró





L. Pauta de Treball PT-198-2024 del Servei de Mediació de la Policia Local



PROCEDIMENT DE TREBALL SERVEI DE MEDIACIÓ

1. Objectiu

D'acord amb la implementació de les pautes de treball en relació amb la certificació ISO 9001 obtinguda per aquesta Policia Local, i per a obtenir una millor eficiència i eficàcia en aquells procediments portats a terme pels agents, s'implementa un procediment d'actuació per a atendre peticions d'intervenció en la resolució de conflictes privats.

L'objectiu és aconseguir una unificació de criteris d'actuació que aportin qualitat a l'actuació policial i que reverteixin en una millor atenció a les persones que sol·liciten a la nostra policia l'ajuda per a resoldre conflictes privats.

2. Introducció

Al punt h) de l'article 11 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, s'exposa que correspon a les policies locals, en llur àmbit d'actuació, la funció de "cooperar en la resolució dels conflictes privats, quan siguin requerides a fer-ho".

El conflicte és un element inherent en les relacions humanes i està present en totes les manifestacions de la vida. De fet, esdevé l'origen de les relacions socials i és fonamental per a canviar i evolucionar, tant a nivell personal com social. Els conflictes, doncs, signifiquen oportunitats, creixement, innovació, creativitat, etc. Ens indiquen que hi ha alguna cosa que no funciona de manera eficient i que cal modificar. En aquest sentit, ens permeten avançar, millorar i generar punts d'inflexió i de canvi.

No obstant, els conflictes sovint generen violència, patiment, malestar, frustració i angoixa quan no són ben canalitzats. En aquests casos, es produeix una disfunció i això fa que la situació empitïri i perjudiqui a les parts implicades.

El conflicte, doncs, pot ser positiu o negatiu, dependent del valor que se li dona i de la gestió posterior que se'n faci.

L'objecte d'aquest procediment és definir l'actuació de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro en l'execució del procés de cooperació en la resolució de conflictes privats, per a garantir-ne la correcta atenció a les persones que la sol·licitin i mirar de trobar una solució que generi benestar a totes les parts.

3. Justificació

Aquest procediment ha de garantir el desplegament de la política de la qualitat de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro i els objectius derivats en el procés de resolució de conflictes privats:

- Unificar criteris i metodologia davant la sol·licitud d'intervenció en la resolució de conflictes privats.
- Establir els recursos i les accions dispensades des de la Policia Local per oferir un tracte adequat, especialitzat i el més funcional possible, a la demanda d'aquest tipus d'intervenció.
- Complir estrictament amb les disposicions procedimentals i legals relatives a la mediació en conflictes privats.
- Regular l'àmplia casuística de situacions o demandes ciutadanes davant peticions d'intervenció en la resolució de conflictes privats.

Versió 10/23



Nº ES:GR-2917903430