ZER DA BITARTEKARITZA?

Gatazkak konpontzeko prozesu bat da. Prozesu horretan inpartziala dan pertsona batek arazoa konpontzeko alternatibak bilatzen laguntzen deutse eztabaidan dabiltzan parte biei; eta beti bere, komunikazinoan, errespetuan eta alkar-ulertzean oinarrituta. Helburua akordio positibo eta iraunkor batera heltzea da. Akordioa idatzizkoa edo ahozkoa izan daiteke eta parte bientzat izan behar du onuragarria.

ZELAKO ARAZOAK LANDU DAITEKEZ ZERBITZUAN?

Mungiako herritarren arteko edozein arazo landu leiteke, beti bere, bitartekaritza egiteko aukera egon ezkero:

> **Auzokoen arteko arazoak**: (zaratak, lurrak edo arbolak, obrak, eskaileraren garbiketa, etxeko animaliak, kuota arazoak, itoginak edo ur sarrerak…)

> **Edozein txarto-ulertu edo desadostasun.**
> **Familiarteko arazoak.**
> **Merkataria eta kontsumitzailea.**
> **Eskolako arazoak.**
> **Gurasoen eta seme-alaben arteko desadostasunak.**

EZAUGARRIAK

> **Arina da**: Kasuen %80an aste bian aurrerakuntzak izaten dira.
> **Doakoa da** herritarrentzat.
> **Boluntarioa da**: inplikatuta dagozan pertsonek euren borondatez hartu behar dabe parte.
> **Malgua da**: arazo bakotxari ondoen jatorkozan tresnak erabiltzen dira, horretara, emaitza hobeak lortzen doguz.
> **Aberasgarria**: parte bientzako egokiak diran urtenbideak bilatzen dira.
> **Konfidentziala**: han esaten dan guztia bertan geratzen da.

PROFESIONAL TALDEA

Gatazkak konpontzen eta bitartekaritzan adituak diran profesional talde batek emoten dau zerbitzu hau.

LEKUA ETA ORDUTEGIA

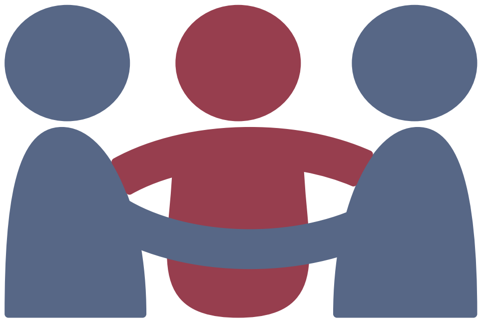
Zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitateko lokaletan emoten da (Aita Elorriaga 4, behea) ondoko ordutegian:

Eguenetan, 17:00etatik 20:00etara, aurretik ordua hartuta.

ZERBITZUA ERABILTZEKO

Mungiako Udaleko Gizarte Ekintza eta Bardintasun Sailean eskatu behar da ordua,

94.655.87.14 telefonoan edo gizartekintza@mungia.eus



SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

El Ayuntamiento de Mungia cuenta con un Servicio de Mediación familiar y comunitaria dirigido a la ciudadanía.

Se trata de un espacio donde podemos resolver nuestros conflictos con la ayuda de una persona mediadora.

MUNGIA UDALA

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un proceso de resolución de conflictos donde una tercera persona imparcial ayuda a las partes implicadas a buscar alternativas para resolver el problema planteado, basándose en la comunicación, el respeto y la colaboración, hasta llegar a un acuerdo perdurable y positivo que puede ser oral o escrito, y que satisfaga a ambas partes.

¿QUÉ SITUACIONES PUEDEN SER TRATADAS EN EL SERVICIO?

Puede ser tratado, en principio, cualquier conflicto entre ciudadanos y ciudadanas, así como grupos y asociaciones de Mungia, que sean susceptibles de ser objeto de mediación, como por ejemplo:

> **Problemas vecinales:** (ruidos, problemas con árboles o terrenos, obras comunes, higiene de la escalera, animales domésticos, problemas con las cuotas, filtraciones de agua o goteras...).

> **Desacuerdos y malentendidos en general.**

> **Conflictos familiares.**

> **Comercio y persona consumidora.**

> **Problemas escolares.**

> **Disputas entre padres y madres con sus hijos e hijas.**

CARACTERÍSTICAS

> **Es rápido:** en el 80% de los casos se producen avances en dos semanas.

> **Es Gratuito** para la ciudadanía.

> **Es Voluntario:** es necesario que las personas implicadas estén de acuerdo en participar.

> **Es Flexible:** cada conflicto será tratado con las herramientas más adecuadas y así se logrará una mayor eficacia.

> **Constructivo:** se buscan soluciones interesantes para todas las partes.

> **Confidencial:** el contenido de todo aquello que se hable es reservado.

EL EQUIPO PROFESIONAL

El Servicio es ofrecido por un equipo de profesionales formado en gestión de conflictos y mediación.

LUGAR Y HORARIO DEL SERVICIO

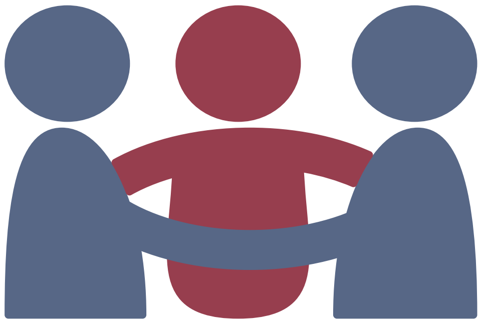
El Servicio se ofrece en los locales de la Mancomunidad Mungialde de Servicios Sociales (Aita Elorriaga 4, bajo) en el siguiente horario:

Jueves, de 17:00 a 20:00 horas, mediante cita previa.

ACCESO AL SERVICIO

Solicitar cita a través del departamento de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Mungia:

94 655 87 14 // gizartekintza@mungia.eus



HERRITARRENTZAKO BITARTEKARITZA ZERBITZUA

Mungiako Udalak familia eta herritarrentzako bitartekaritza zerbitzu bat dauka.

Zerbitzu hori herritar guztion eskura dago, eta bere helburua pertsonen arteko arazoak bitartekari baten laguntzagaz konpontzea da.

MUNGIA
UDALA