

# Guia de pràctiques inspiradores MASE

Accions educatives, restauratives  
i comunitàries

## Sèrie Benestar i Ciutadania

El Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida us presenta la *Guia de pràctiques inspiradores MASE*, en la qual trobareu un recull d'accions educatives, restauratives i comunitàries de mesures alternatives a la sanció econòmica. També inclou aspectes relacionats amb l'enfocament metodològic dels programes i les accions MASE, com són l'organització interna i externa dels ajuntaments, la comunicació i difusió, o els recursos i materials necessaris.

La guia és producte d'un procés de treball col·laboratiu en el qual han participat ajuntaments amb una llarga trajectòria i experiència a impulsar programes MASE, que han aportat tot un seguit de pràctiques que poden resultar inspiradores; i ajuntaments amb els quals s'han consensuat els continguts i l'estructura de la guia.



# **Guia de pràctiques inspiradores MASE**

Accions educatives, restauratives  
i comunitàries

**Autoria**

Antonio Rosa, Mireia Juncadella, Adela Collell i Berta Viver  
Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona  
Joan Gener i Sònia Polo  
Cooperativa Raons

**Coordinació tècnica**

Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona

**Grup de treball - pràctiques inspiradores**

Ajuntaments: Arenys de Munt, Badalona, Castelldefels, el Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Manresa, Mataró, Olesa de Montserrat, Rubí, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Vic, Vilafranca del Penedès, Vilanova i la Geltrú i Palafrugell.

1a edició: novembre de 2021

© de l'edició: Diputació de Barcelona

© dels textos: els autors

Producció i edició: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional  
de la Diputació de Barcelona

Composició: Addenda

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

# Índex

<b>Presentació</b>	7
<b>Introducció</b>	9
<b>Bloc 1. Fonaments de les MASE</b>	
<b>Enfocament metodològic de les MASE</b>	11
<b>Què són les MASE?</b>	11
<b>Quins són els principis de les MASE?</b>	11
<b>Quins són els objectius de les MASE?</b>	12
<b>Quins són els requisits per implementar un programa MASE?</b>	12
<b>On es regulen les MASE?</b>	13
<b>Quines són les potencialitats de les MASE?</b>	13
<b>Organització interna i externa de les MASE</b>	15
<b>Quin és el circuit base del programa?</b>	15
<b>Quins agents estan implicats en les MASE?</b>	16
<b>Qui es pot acollir al programa de MASE en funció de l'edat?</b>	16
<b>Quines funcions desenvolupa la persona tècnica referent de MASE?</b>	17
<b>Quins són els serveis municipals que participen en les MASE?</b>	18
<b>Com potenciem el treball transversal entre serveis?</b>	18
<b>Quin és el paper de les entitats del territori?</b>	19
<b>Com s'impulsa el treball amb el teixit comunitari?</b>	19
<b>Quins espais de treball en xarxa es poden crear?</b>	20
<b>Pot ser útil tenir una guia de recursos?</b>	21
<b>Accions del programa MASE</b>	22
<b>Quina tipologia d'accions es poden desenvolupar dins el programa MASE?</b>	22
A. Accions educatives	23
B. Pràctiques restauratives	23
C. Accions en benefici de la comunitat	24
<b>Quins formats d'accions podem plantejar?</b>	25
<b>Bloc 2. Accions inspiradores</b>	
<b>Accions inspiradores</b>	27
<b>Quin és l'enfocament de les accions que es poden desenvolupar?</b>	27
<b>Quines accions inspiradores podeu trobar en aquesta guia?</b>	28

<b>Accions educatives inspiradores</b>	29
Recull de pràctiques inspiradores	29
Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores	32
<b>Pràctiques restauratives inspiradores</b>	38
Recull de pràctiques inspiradores	38
Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores	39
<b>Accions en benefici de la comunitat</b>	42
Recull de pràctiques inspiradores	42
Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores	44
<b>Bloc 3. Comunicació i recursos</b>	
<b>Comunicació i difusió</b>	51
Comunicació interna	51
Comunicació externa	52
<b>Recursos i materials</b>	53
Recursos a l'abast	53
Materials interessants	53
<b>Annex. Procés col·laboratiu per a l'elaboració de la guia</b>	
Ajuntaments referents. Grup de treball 1	56
Ajuntaments amb suport tècnic. Grup de treball 2	57

## Presentació

Les ciutats i els pobles són l'escenari de la vida quotidiana on les persones construeixen una vida en comú, comparteixen espais veïnals, estableixen relacions als espais públics, intercanvis comercials, educatius i culturals en entorns de proximitat sempre diversos i complexos.

En aquest context, els governs locals tenen una doble missió: d'una banda, garantir a les persones el ple dret a viure i gaudir de la ciutat de la manera més digna possible; i de l'altra, que els espais públics esdevinguin escenaris respectuosos amb la diversitat i accessibles per al conjunt dels veïns. En aquest sentit, cal una acció fonamentada en la igualtat d'oportunitats i la no discriminació, i una estratègia de convivència inclusiva centrada en el dret a la ciutat.

Amb aquesta finalitat, des de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social, amb un nou marc conceptual i estratègic que aposta per la convivència inclusiva, treballem conjuntament amb els ens locals per a la promoció de les polítiques de convivència i diversitat, i per avançar cap a uns municipis respectuosos amb la diferència, oberts, solidaris i hospitalaris. Per això, és clau el treball per a l'acollida i la incorporació de la perspectiva intercultural al conjunt de polítiques, actuacions i programes per tal d'adaptar-les a la nova realitat social de la població; el treball per a la igualtat de tracte i no discriminació, la incorporació de la perspectiva interseccional a les polítiques; l'acció per promoure la convivència i el dret a la ciutat, potenciant la interacció i les relacions veïnals en els àmbits de la cura, la reciprocitat, la solidaritat i la inclusió social, i la mediació ciutadana, així com l'abordatge integral de les polítiques vinculades amb el cicle de vida des de l'òptica dels drets de ciutadania i la solidaritat intergeneracional.

En aquest marc, hem dut a terme un treball per acompanyar els municipis en la implementació de les mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE), que suposen un canvi en la resposta que l'Administració pública local dona a les sancions administratives, incorporant una nova dimensió educativa i restauradora que tingui efectes sobre la comunitat. Després de l'elaboració, l'any 2018, d'una primera guia, ara us proposem un nou document fruit de l'acompanyament tècnic a 16 ajuntaments de la província de Barcelona en l'àmbit de les MASE. L'experiència ha generat un coneixement que volem compartir en aquesta nova guia, en què es concreta i defineix l'enfocament metodològic, com s'organitzen les MASE i les accions que preveuen: educatives, restauratives i en benefici de la comunitat.

Esperem que aquest nou document us porti valor i contribueixi a la implementació d'aquest recurs que complementa la resposta dels municipis en l'àmbit de la convivència, treballant des de la corresponsabilitat i el reforç dels vincles socials a la comunitat, i per tant, una aposta de treball en favor de la cohesió social.

LLUÏSA MORET I SABIDÓ  
Diputada de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social  
de la Diputació de Barcelona



## Introducció

La guia que es presenta a continuació és el fruit del suport tècnic «Implementació de mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)» dut a terme en el marc del *Catàleg de la Xarxa de Governos Locals* de l'any 2020 en el qual van participar un total de 16 ajuntaments de la província, coordinat pel Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida (Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania - Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social) de la Diputació de Barcelona amb l'acompanyament de la consultora Raons Públiques.

El procés d'elaboració de la guia s'ha desenvolupat en quatre etapes de treball diferenciades. En primer lloc, es va fer una prospecció inicial que va permetre saber el punt de partida i les necessitats reals de cadascun dels ens locals participants. A continuació, es van dur a terme tres sessions de formació i reflexió tècnica dirigides al personal municipal sobre els principals aspectes jurídics i administratius, l'organització interna de les MASE i l'anàlisi de les pràctiques professionals. Es va continuar amb una identificació i descripció de pràctiques inspiradores en què van participar altres ajuntaments de dins i fora de la província. En la darrera fase, es va procedir a la redacció final del document que es presenta a continuació.

La finalitat d'aquesta guia és la d'oferir als ens locals un seguit de recomanacions metodològiques i organitzatives per implementar les mesures alternatives, i alhora, disposar de l'anàlisi d'un conjunt d'experiències locals que puguin servir d'inspiració als professionals municipals en l'impuls de les MASE.

Aquest document està dividit en tres blocs de continguts. En el primer bloc, s'analitzen els fonaments organitzatius i metodològics per implementar les MASE dins l'organització municipal. En el segon bloc, es presenten un total de 20 pràctiques inspiradores classificades en tres modalitats d'acció: pràctiques educatives, pràctiques restauradores i pràctiques comunitàries. En el tercer bloc, es disposen els elements que ajuden a comunicar i difondre les MASE, així com els recursos que els ens locals tenen a l'abast per implementar les mesures alternatives.

Finalment en els annexos, s'hi detalla el procés de treball dut a terme per arribar a la concreció d'aquesta guia i una relació dels ens locals participants del suport tècnic, així com aquells que han facilitat les seves pràctiques i que poden servir d'inspiració a altres municipis.

Bloc 1

## **Fonaments de les MASE**

# Enfocament metodològic de les MASE

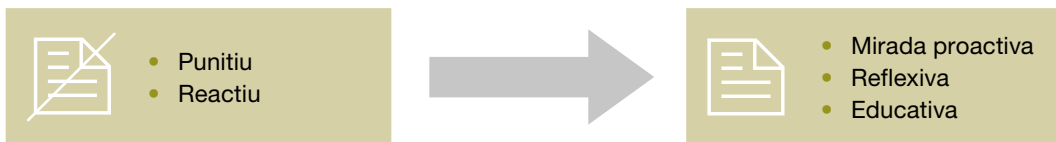
## Què són les MASE?

Davant infraccions recollides en les ordenances (civisme i convivència, tinença responsable d'animals, tinença o consum de substàncies tòxiques...), els ajuntaments poden oferir un conjunt d'accions a les persones infractores com a alternativa a la sanció econòmica.

Les mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) són una eina per promoure:

- la convivència ciutadana
- la corresponsabilització
- el respecte als espais comuns i públics
- el sentit de pertinença, compromís i participació municipal

Es tracta d'un canvi d'enfocament davant una infracció:



La substitució de les sancions econòmiques a través de la participació en el programa MASE no exonera les persones infractores de l'obligació de reparar els danys o perjudicis causats amb la infracció comesa.

## Quins són els principis de les MASE?

Les MASE es defineixen com actuacions voluntàries amb finalitats educatives, reparadores, restauratives i/o de reinserció social. Les persones sancionades hauran d'accedir de manera voluntària a les MASE i acceptar les condicions que s'estableixen en les accions del programa.

Les MASE proposen un canvi en la resposta que l'Administració pública local dona a les sancions administratives, ja que s'aposta per incorporar una nova dimensió educativa i restauradora que tingui efectes sobre la comunitat.

La participació en programes de MASE facilita la presa de consciència del dany causat, la responsabilització i el reforç de vincles socials entre persones i comunitat.



## Quins són els objectius de les MASE?

Els ajuntaments que desenvolupen programes MASE desde fa més de deu anys destaquen que són una oportunitat de treball amb les persones per:

- Modificar comportaments que suposen una infracció de l'ordenança municipal i evitar la reincidència, mitjançant l'autoresponsabilització.
- Detectar necessitats per impulsar el desenvolupament personal i col·lectiu.
- Connectar les persones amb el seu entorn social.
- Donar a conèixer la complexitat en la gestió de la ciutat.
- Millorar la convivència, enfortir la comunitat i empoderar la ciutadania.

Per als equips tècnics municipals suposa una oportunitat per:

- Treballar des d'una mirada propositiva, des del vincle i la generació de processos.
- Enfortir el treball transversal dins els ajuntaments.
- Potenciar la relació i el treball amb les entitats i el teixit comunitari.
- Detectar problemàtiques de ciutat i plantejar accions i programes transversals (usos de l'espai públic, identitats i pertinença, igualtat de gènere, diversitat cultural, etc.).

## Quins són els requisits per implementar un programa MASE?

El requisit fonamental és el compromís polític i institucional: la voluntat i els recursos per desenvolupar el programa MASE. Així mateix, és clau dotar d'eines l'organització interna per treballar de manera coordinada i transversal.

## On es regulen les MASE?

- Ordenança de convivència, civisme i/o altres ordenances municipals: s’hi recull la tipologia d’infraccions, qui pot acollir-s’hi i els tipus d’accions alternatives.
- Reglament, ordenança específica de MASE: fa referència a les infraccions recollides a les ordenances i es desenvolupa l’articulat que reglamenta el funcionament de les mesures alternatives a la sanció econòmica.



## Quines són les potencialitats de les MASE?

- Un programa MASE és una oportunitat perquè els ajuntaments i els seus equips tècnics desenvolupin una política basada en la promoció de la convivència i del bé comú i per treballar els conflictes com una oportunitat educativa i restaurativa.
- Les MASE han de partir de la corresponsabilitat i la implicació dels ciutadans en els assumptes de la ciutat i han d’evolucionar cap a dos enfocaments. D’una banda, l’enfocament restauratiu, centrat en el fet que la persona infractora assumeixi la responsabilitat, que hi hagi una restauració a la víctima i que s’enforteixi la comunitat, procurant generar espais de diàleg entre infractor, víctima i comunitat. D’altra banda, l’enfocament educatiu, en el qual es parteix de la trajectòria de la persona i s’ofereix una experiència d’aprenentatge enriquidor que la pot vincular amb l’entorn més immediat.
- Les MASE s’impulsen amb equips tècnics que actuen de manera reflexiva i creativa, que aprofiten la situació per generar processos amb les persones que poden obrir un espai de reflexió i enfortir/vincular la persona amb la comunitat.

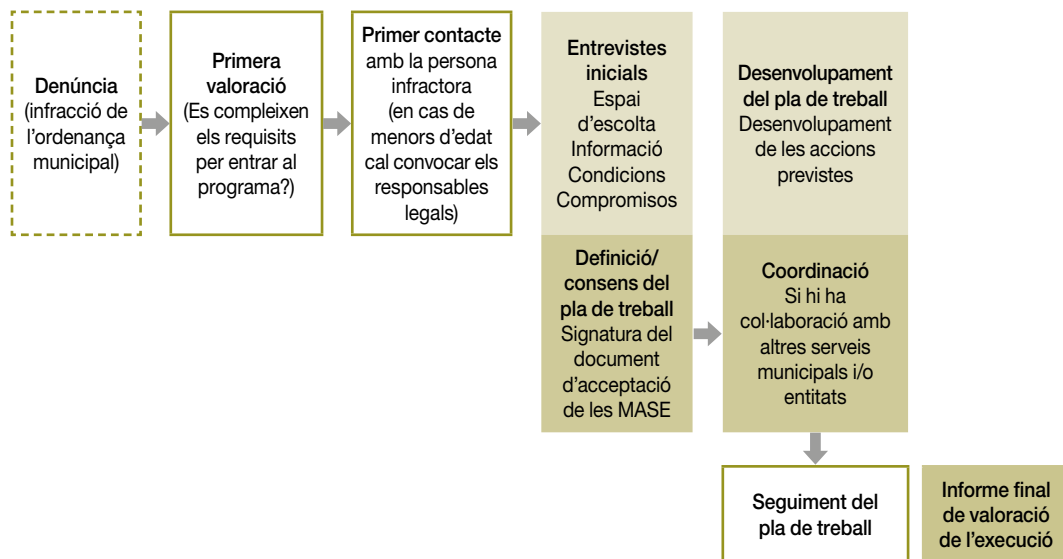
- Les MASE necessiten i potencien el treball transversal, el paper de les entitats i l'impuls del treball amb el teixit comunitari. Aquest treball es fa creant espais de treball en xarxa.

### **Reptes de futur**

- Els programes MASE s'activen com a reacció a un acte tipificat com a infracció cívica (administrativa). La política pública hauria de poder treballar al voltant de la convivència d'una manera focalitzada.
- Els programes MASE tenen la potencialitat de recollir informació sobre els fets i comportaments socials rellevants i sobre les causes que els originen i, per això, poden ser una font compartida per orientar, dissenyar i implementar programes i accions de promoció de la convivència i la diversitat.

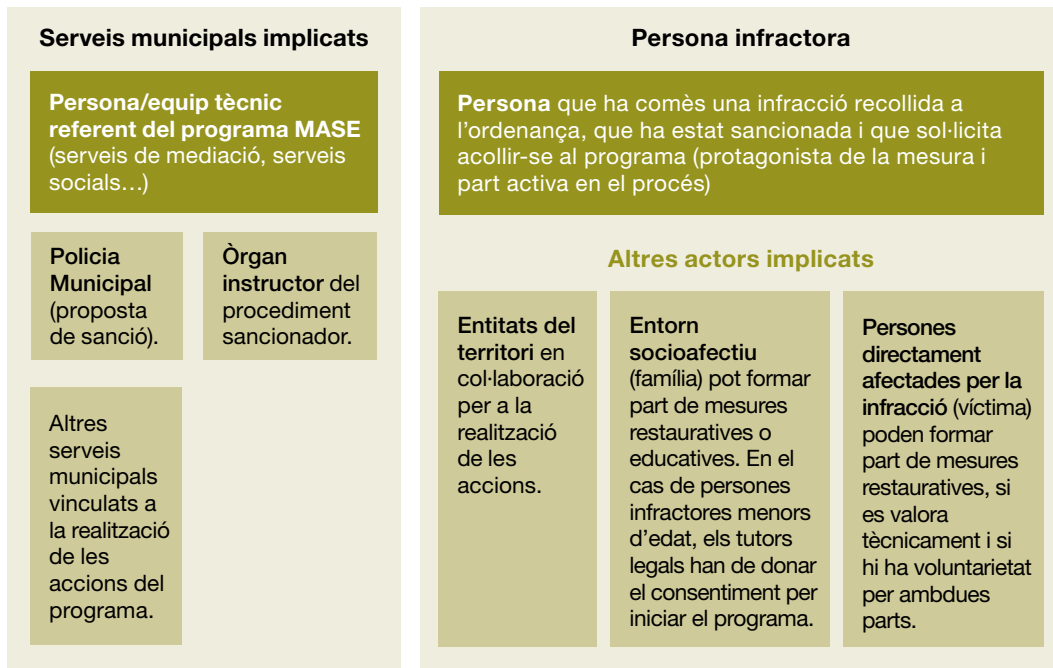
# Organització interna i externa de les MASE

## Quin és el circuit base del programa?



En el Bloc 2. Accions inspiradores, dins les fitxes ampliades es recullen diversos circuits segons la tipologia de mesura. També podeu consultar la *Guia orientativa per a la implementació de les MASE*.

## Quins agents estan implicats en les MASE?



## Qui es pot acollir al programa de MASE en funció de l'edat?

Cada ajuntament defineix qui es pot acollir al programa en la seva normativa.

### Persones majors d'edat

- El procés de treball pren un caire de responsabilització individual i/o reparació de danys.
- Les accions tenen més a veure amb accions en benefici de la comunitat o amb reparació de danys, per tal de reforçar el respecte i compromís de millora cap a la comunitat.
- En els casos que la persona es trobi en un moment de dificultat vital, la mesura pot consistir en un pla de desenvolupament personal.

### Persones menors d'edat (es requereix l'autorització dels representants legals per acollir-se al programa)

Menors de 16 anys

- Finalitat educativa, per desenvolupar les seves potencialitats i alhora assumir les responsabilitats.
- Millora dels vincles de la persona participant amb la comunitat.
- Activitats que no posin en perill la seguretat dels menors.
- Actuació sempre des de la protecció de l'interès superior dels menors per garantir-ne els drets.



Dels 16 als 18 anys

- Finalitat educativa, per desenvolupar les seves potencialitats i alhora assumir les responsabilitats.
- Es pot donar més protagonisme a accions amb intencionalitat reparadora.
- En cas de reparació de mobiliari públic, la persona infractora ha de ser més gran de 18 anys.

Premisses amb representants legals de les persones menors d'edat

- Petició de participació en el programa: primer, del responsable legal i, després, la persona infractora menor d'edat.
- Autorització del responsable legal a participar en el programa.
- Acceptació expressa del pla de treball acordat.

## **Quines funcions desenvolupa la persona tècnica referent de MASE?**

En la majoria d'ajuntaments, l'impuls del programa el coordinen els tècnics dels serveis de Convivència, Civisme o Mediació. En alguns casos, s'implica al mateix nivell els Serveis Socials, la Policia Municipal, Joventut, etc.

### **Funcions dels tècnics responsables**

- Lideratge del programa
- Organització i seguiment de les mesures
- Coordinació dels diversos espais de treball del programa
- Coordinació amb els agents participants
- Treball amb les entitats
- Formació i difusió del programa

### **Tasques en la implementació d'una mesura**

- Valorar si la persona infractora compleix els requisits.
- Contactar amb la persona infractora un cop ha fet la petició. En el cas de menors d'edat, es contacta primer amb la persona responsable legal.
- Elaborar una avaluació inicial tenint present:
  - Principi de voluntarietat.
  - Possibilitats d'un treball educatiu.
  - Disposició de la persona d'acceptar les condicions de les mesures (i responsables legals en cas de menors d'edat).
- Definir el pla de treball més adequat a la realitat de la persona.
- Desenvolupar el pla de treball.
- Fer el seguiment dels acords i del desenvolupament de les accions i vetllar pel compliment adequat.

- Mantenir informada la instància administrativa sobre el compliment/evolució.
- Coordinar-se amb altres recursos, serveis i entitats del municipi.
- Elaborar un informe final del procés.
- Desenvolupar el sistema d'avaluació del programa i les memòries anuals.



Els ajuntaments que no tenen servei de mediació municipal propi poden adreçar-se al Servei de Mediació Comarcal (Consell Comarcal) i, si no se'n disposa, al Servei Itinerant de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona.

## Quins són els serveis municipals que participen en les MASE?

Els serveis municipals col·laboradors no tenen la responsabilitat directa de l'execució de les MASE, però participen en el desenvolupament de les accions que s'acordin.

### Polícia Local

- Fan la denúncia.
- Col·laboren en la difusió de les MASE: informen sobre la possibilitat d'acollir-se al programa i sobre el procediment.
- Implicació en el desenvolupament de mesures concretes.

### Procediment sancionador

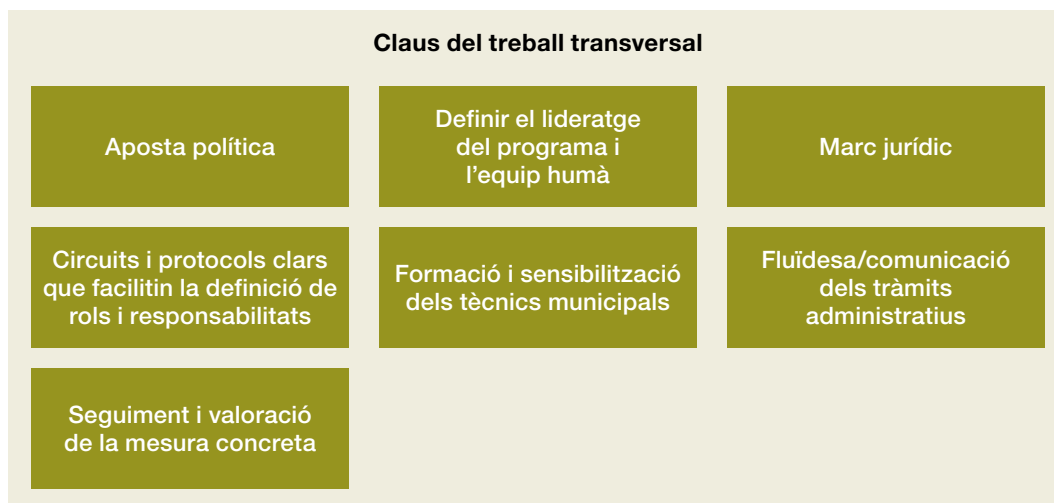
- Execució de la tramitació i el tancament dels expedients sancionadors.

### Joventut, Acció Social, Serveis Socials, Cultura, Esports, Manteniment/Brigada, Participació, Educació, Salut Pública, Igualtat i Ciutadania, Via Pública, Gent Gran...

- Ofereixen activitats a partir de les quals es pugui desenvolupar un pla de treball.
- Participen en la coordinació fluida un cop es concreten les activitats.
- Tenen capacitat de decisió sobre les accions que s'han de dur a terme i la manera de fer-ho.
- Poden ser vinculats amb entitats del territori que s'impliquen en les mesures.
- Participen en els espais de treball del programa.

## Com potenciem el treball transversal entre serveis?

El treball transversal entre el personal tècnic i els serveis de l'ajuntament és clau per oferir mesures significatives que provoquin un canvi en les persones i per enfortir les polítiques públiques de convivència.



## Quin és el paper de les entitats del territori?

Els agents col·laboradors no tenen la responsabilitat directa de l'execució de les MASE, però participen en el desenvolupament de les accions que s'acordin.

### El paper de les entitats implicades

- Ofereixen activitats a partir de les quals es pugui desenvolupar un pla de treball.
- Duen a terme el pla de treball acordat amb el personal tècnic que impulsa el programa MASE.
- Estableixen una comunicació periòdica i fluida amb el personal tècnic referent de les MASE.
- S'han de comprometre a definir, posar a disposició i mantenir les places que ofereixin per a la realització de les mesures alternatives en les condicions i amb els requisits que l'ajuntament estableixi. Aquest compromís es pot formalitzar mitjançant l'adhesió de l'entitat col·laboradora al Programa de mesures alternatives.
- Participen en els espais de treball transversal i en xarxa del programa en cas que el personal tècnic referent del programa els ho demani.

## Com s'impulsa el treball amb el teixit comunitari?

El treball amb el teixit comunitari és clau per tal d'oferir mesures significatives que vinculin les persones amb l'entorn, per millorar la convivència i enfortir la comunitat.

Claus del treball amb el teixit comunitari		
Aposta tècnica	Disposar de temps i recursos per fer xarxa	Entendre que les entitats són diverses
Accions de sensibilització i difusió del programa	Garantir la cobertura legal i generar els convenis necessaris	Treballar amb pràctiques concretes
Circuits i protocols clars	Definir rols i responsables d'una mesura concreta	Coordinació, comunicació i avaluació amb les entitats col·laboradores

## Quins espais de treball en xarxa es poden crear?

El treball transversal és clau per oferir mesures significatives, *que generin un canvi en les persones i per enfortir les polítiques públiques de convivència*. En funció de les característiques del municipi i de l'ajuntament, es poden desenvolupar diversos espais de treball.

		Qui?	Línies de treball		
<b>Seguiment de casos</b> (requerit)	Accions destinades a iniciar els diversos casos de MASE, fer-ne el seguiment i el tancament.	Equips tècnics de l'ajuntament. Entitats del teixit comunitari.	Tramitació i seguiment i garantia de la qualitat de la mesura.	Garantia de la coordinació entre els diversos agents implicats.	Recollida de dades, anàlisi de problemàtiques, avaluació del programa.
<b>Grup motor tècnic</b> (recomanat)	Accions destinades a coordinar i garantir la visió, el seguiment i la valoració global del programa.	Equips tècnics de l'ajuntament.	Creació de circuits, protocols i catàleg de mesures.  Xarxa amb altres serveis i amb agents del teixit comunitari.	Campanyes de comunicació interna i externa.  Impuls i abordatge mitjançant la taula de convivència.	Recollida de dades, anàlisi de problemàtiques, avaluació del programa.
<b>Taula de convivència</b> (recomanat)	Impuls d'accions i projectes en clau de convivència més enllà de les MASE.	Equips tècnics de l'ajuntament. Entitats del teixit comunitari. Ciutadania.	Anàlisi de les accions d'infraccions i detecció de problemàtiques i oportunitats de treball per generar canvis en les dinàmiques cíviques i de promoció social (com usos diversos dels espais públics, promoció de la diversitat cultural, abordatge de les violències i consums, etc.).		

## Pot ser útil tenir una guia de recursos?

El personal tècnic del programa pot recollir i mantenir actualitzada una guia de recursos amb serveis, equipaments i entitats del territori amb les quals pot comptar per al desenvolupament de les mesures en funció de:

- les accions que poden oferir que siguin més adequades tècnicament per al treball individualitzat amb la persona infractora.
- la disponibilitat, dinàmica i característiques de les diferents entitats col·laboradores i serveis municipals on es poden realitzar les mesures.

És molt important destacar que la guia de recursos és un suport intern que cal actualitzar periòdicament i que no ha de limitar les opcions dels tècnics per donar resposta a la persona infractora i als objectius que cal treballar en el seu pla individualitzat.

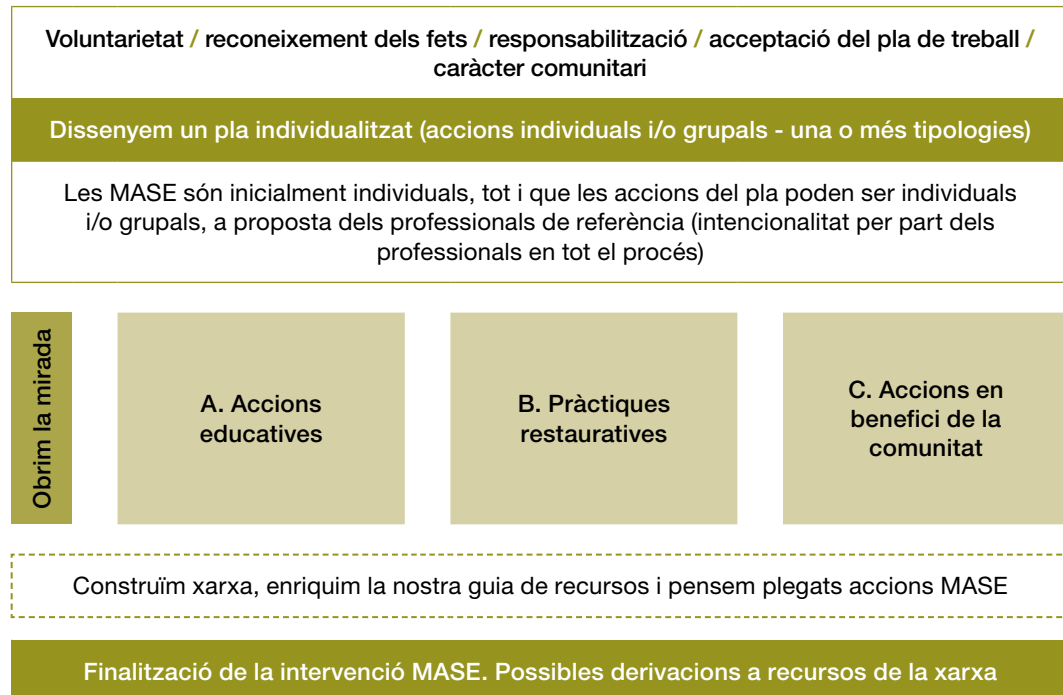
Recordem que un dels aspectes clau és la flexibilitat de l'equip tècnic referent per tenir en compte el perfil, les necessitats i les potencialitats de la persona infractora per acordar la mesura més adequada tècnicament en el seu pla de treball.

# Accions del programa MASE

## Quina tipologia d'accions es poden desenvolupar dins el programa MASE?

Les activitats que es poden adoptar com a mesures alternatives en substitució de les sancions econòmiques que s'imposin per l'incompliment de deures, prohibicions o limitacions contingudes en les ordenances municipals poden consistir en:

- A. Accions educatives.
- B. Pràctiques restauratives.
- C. Accions en benefici de la comunitat.



Així mateix, el pla de treball individualitzat pot combinar qualsevol d'aquestes tipologies d'accions.

## A. Accions educatives

### Definició

Activitat formativa o socialitzadora l'objectiu principal de la qual és el reconeixement del greuge causat a la comunitat, l'assumpció de la responsabilitat de la persona infractora i la seva vinculació a la dinàmica social i cultural del seu entorn.

### Enfocament

- Adreçada principalment a infants, adolescents i joves.
- L'acció es dissenya a partir de les oportunitats que genera la situació, per poder treballar la responsabilitat i la promoció social i cultural de la persona infractora, tenint present la vinculació a la comunitat i el respecte als altres.
- Tenen una finalitat educativa:
  - Potenciar la socialització/formació de la persona mitjançant activitats amb contingut educatiu.
  - Posar en contacte la persona amb els recursos, els serveis i el teixit associatiu/comunitari del municipi.
  - Si és oportú, es pot fer un treball amb la família i l'entorn.
- Acabada la mesura, es pot plantejar com donar continuïtat amb noves propostes formatives o amb l'entorn que parteixen dels interessos apareguts durant les activitats dutes a terme.

### Professionals

És clau entendre que cada persona té una trajectòria particular i que la mesura s'ha de construir a partir d'aquesta trajectòria amb l'objectiu d'oferir una experiència enriquidora.

### Cal tenir present

- Si són menors, cal el consentiment dels tutors per acordar la mesura.
- La construcció d'una relació basada en la confiança, iniciativa i autonomia de la persona.
- Tenir en compte els possibles eixos de desigualtat de la persona: sexe, edat, orientació sexual, creences/religió, origen, diversitat funcional, classe social...
- Conèixer activitats, projectes i espais de l'ajuntament i del teixit comunitari per poder vincular-los a la persona.

## B. Pràctiques restauratives

### Definició

Participació de les parts afectades en espais de parla i escolta, en un entorn segur i d'igualtat. L'objectiu principal d'aquests espais és l'assumpció de responsabilitat de la persona

infractora, la restauració a la víctima i l'enfortiment de la comunitat. Les pràctiques restauratives poden consistir en cercles restauratius, trobades víctima-infractor, reunions restauratives o altres de la mateixa naturalesa.

### **Enfocament**

- L'edat no és un factor condicionant, però sí que cal adaptar l'acció a l'edat de la persona infractora.
- Se centra en la infracció comesa i les conseqüències que ha tingut respecte d'un altre. Les persones afectades poden participar-hi o no (voluntarietat).
- La finalitat de l'acció: reparar/restaurar/rescabalar allò que s'ha malmès
  - Reflexionar en relació amb la sanció i les seves conseqüències en d'altres.
  - Centrar l'acció al mig de les dues parts (la infractora i l'afectada).
  - Generar l'espai per facilitar la restauració de la relació entre les parts.
- S'acorda entre les parts si hi ha reparació física o no.
- Posar la mirada més enllà del fet i generar habilitats i oportunitats de diàleg per construir opcions de solució conjuntes davant les dificultats de convivència que puguin sorgir en el futur (aprenentatge en autogestió dels conflictes).

### **Professionals**

- Faciliten el procés de diàleg per generar acords de restauració entre les parts implicades.
- Es requereix formació en tècniques restauratives concretes.

### **Cal tenir present**

- Les persones afectades poden ser molt diverses (família o entorn socioafectiu, persones afectades directament pel fet, l'entorn comunitari) i s'ha d'acompanyar en el procés totes les parts per generar una oportunitat d'aprenentatge i una experiència enriquidora per a tothom.
- Convidar a la participació (voluntari) i fer un treball previ individual amb totes les parts per valorar la idoneïtat i preparar les sessions conjuntes amb persones afectades pel fet.
- Si no hi ha participació directa, es pot treballar simbòlicament, per exemple, amb cercles de diàleg amb altres persones infractores, i portar la veu de l'impacte dels fets en altres persones.

## **C. Accions en benefici de la comunitat**

### **Definició**

Realització d'una activitat de suport a un servei, equipament o entitat que té com a finalitat treballar la responsabilitat de la persona infractora envers el dany causat a la comunitat i com establir una restitució simbòlica en la mesura que sigui possible.



### Enfocament

- L'edat no és un factor condicionant, però l'activitat s'ha d'adaptar a l'edat de la persona infractora.
- Afavoreix el contacte, el vincle de la persona infractora amb la comunitat (serveis adreçats a la comunitat).
- S'acostumen a fer les accions a partir de la col·laboració amb entitats / recursos / serveis municipals.
- Acabada la mesura, es pot valorar que la persona segueixi vinculada a l'entitat, a l'espai o al recurs on ha dut a terme l'activitat si així ho volen totes les parts.

### Professionals

La mesura no ha de suposar un càstig sinó una experiència que permeti una reflexió dels efectes causats a la comunitat amb la infracció comesa.

### Cal tenir present

- La persona ha de tenir les capacitats per fer l'acció acordada.
- Introduir espais de reflexió amb el tècnic per tal de valorar els efectes de la mesura.
- Implicar la persona en un acte públic pot multiplicar els efectes de responsabilització i de restitució.

## Quins formats d'accions podem plantejar?

Les activitats que cal desenvolupar poden tenir formats diversos. Es poden generar específicament per al programa o poden ser activitats organitzades pels serveis i entitats del territori.

<b>Què?</b>	Activitat específica de MASE	Activitat oberta a altres col·lectius	
<b>Amb qui?</b>	Individuals	Grupals amb l'entorn socioafectiu, amb altres persones infractores o amb la comunitat	
<b>Qui organitza?</b>	Intervenció directa equip MASE	Activitat de serveis i recursos municipals	Activitats d'entitats del territori
<b>On?</b>	Espai equip MASE	Espai d'entitats i recursos	Espai públic

Bloc 2

## **Accions inspiradores**

## Accions inspiradores

### Quin és l'enfocament de les accions que es poden desenvolupar?



## Quines accions inspiradores podeu trobar en aquesta guia?

---

### A. Accions educatives

#### Persones destinatàries: menors d'edat

A.1. Activitats formatives per treballar temes de civisme, convivència i gestió de conflictes.

A.2. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos.

---

#### Persones destinatàries: majors d'edat

A.3. Activitats formatives per treballar temes de civisme, convivència i gestió de conflictes.

A.4. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos.

---

### B. Pràctiques restauratives

B.1. Sessions de mediació reparadora o processos restauratius formals per treballar amb víctima/infractor/comunitat.

B.2. Tècniques restauratives (cercle de diàleg, entrevista restaurativa, cercle restauratiu, etc.) que es poden combinar amb altres mesures.

---

### C. Accions en benefici de la comunitat

C.1. Activitats de suport a un servei, equipament i entitat per a la restitució simbòlica del dany causat.

C.2. Activitats que poden tenir continuïtat més enllà de la MASE per potenciar la vinculació als recursos de la xarxa i a la dinàmica social i cultural del municipi.

---

# Accions educatives inspiradores

## Recull de pràctiques inspiradores

### Persones destinatàries: menors d'edat

#### A.1. Activitats formatives per treballar temes de civisme, convivència i gestió de conflictes

A.1.1. *Espai de formació i reflexió grupal sobre l'Ordenança de convivència.* **Esplugues de Llobregat**  
Espai de formació i reflexió grupal per a persones infractores menors de 16 anys al voltant de l'Ordenança de convivència. Policia Local i Educadora.

---

A.1.2. *Taller de diàleg sobre joves i conflictes.* **El Prat de Llobregat**  
Taller en què la persona infractora convida amistats a participar-hi per donar una dimensió comunitària a l'acció reparadora individual i treballar amb joves.

---

A.1.3. *Sortida al medi on es desenvolupa la infracció.* **Olesa de Montserrat**  
Excursió grupal al riu i l'entorn amb joves infractors/ores, el tècnic de Medi Ambient i famílies per analitzar els riscos de banyar-se a la presa.

---

A.1.4. *Coneixent la Guàrdia Urbana.* **L'Hospitalet de Llobregat**  
Trobada individual del jove infractor amb agents de la Guàrdia Urbana per establir un diàleg entorn de la sanció, amb l'objectiu d'entendre els fets i les conseqüències i promoure l'empatia i la responsabilitat en ambdues parts.

---

A.1.5. *Sessions de reflexió i propostes de millora comunitària i urbanística en relació amb la infracció.* **Castelldefels**  
Espai de reflexió individual o grupal sobre la conseqüència dels actes i recollida de propostes per al barri a escala comunitària i urbanística (participació).

---

A.1.6. *Reflexionem sobre la pressió de grup.* **Olesa de Montserrat**  
Sessió familiar per reflexionar sobre la pressió que pot exercir el grup a partir de la pel·lícula *La ola* i treballar-ne les possibles conseqüències.

---

A.1.7. *Nervis d'acer.* **Sant Boi de Llobregat**  
Taller pràctic amb joves denunciats per fets amb violència sense substància penal. Es treballa a partir de l'eina de diagnosi DAFO per substituir els comportaments violents i la pressió externa entre iguals.

---

Persones destinatàries: menors d'edat	
A.2. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos	
Xarxa de formació i inserció laboral	<p>A.2.1. <i>Acompanyament a la formació. Vilafranca del Penedès</i> Espai d'acompanyament a joves com a oportunitat d'explorar les seves inquietuds i vocació. La mesura va ajudar a aclarir la voluntat de formar-se al món sanitari.</p>
	<p>A.2.2. <i>Procés de desenvolupament personal. L'Hospitalet de Llobregat</i> Espai d'acompanyament a joves on es detecten dificultats en l'àmbit formatiu i d'orientació laboral. Derivació al Centre Municipal de Formació, inscripció en una acció formativa i professionalitzadora i seguiment del seu procés.</p>
	<p>A.2.3. <i>Cap a on vaig? Olesa de Montserrat</i> Sessions individuals per reflexionar i acompanyar els joves en la definició del seu pla de vida i explorar camins per aconseguir els seus objectius.</p>
Xarxa de prevenció i atenció de les drogodependències	<p>A.2.4. <i>Sessió individual al Centre d'Atenció a les Toxicomanies. Esplugues de Llobregat</i> Sessió individual informativa a joves i famílies dels efectes del consum de substàncies tòxiques, valoració individual i proposta terapèutica. Conveni amb Mossos i protocol amb el Centre d'Atenció a les Toxicomanies.</p>
	<p>A.2.5. <i>Curs de prevenció sobre drogues i alcohol. Badalona</i> Curs grupal per a la prevenció i els riscos del consum de drogues i alcohol amb el Departament de Salut de l'Ajuntament i l'entitat ASAUPAM.</p>
	<p>A.2.6. <i>Sessions personalitzades sobre els riscos de consum de tòxics. Vilanova i la Geltrú</i> Sessions personalitzades amb menors d'edat per treballar el consum de tòxics i els riscos associats. Implica l'Oficina Jove i els Agents Cívics.</p>
	<p>A.2.7. <i>Vinculació amb altres serveis municipals. El Prat de Llobregat</i> Des de la dimensió comunitària, vincular-los a altres serveis municipals per a la millora integral de la persona a partir d'una entrevista exploratòria.</p>
	<p>A.2.8. <i>Programa de conciliació i reparació municipal. Palafrugell</i> Itinerari personalitzat que s'adapta a les necessitats individuals de cada jove per abordar el consum o tinença de drogues.</p>

## Persones destinatàries: majors d'edat

### A.3. Activitats formatives per treballar temes de civisme, convivència i gestió de conflictes

#### A.3.1. Tallers de gestió positiva de conflictes. El Prat de Llobregat

Es convida persones infractores en processos de mediació reparadora a participar en els tallers de gestió positiva de conflictes organitzats pel Servei de Mediació.

#### A.3.2. Prospecció de l'espai públic amb Servei d'Intervenció a l'Espai Públic. Castelldefels

Activitat de prospecció del territori supervisada per l'equip del Servei d'Intervenció a l'Espai Públic (SIEP). Treball conjunt per conscienciar sobre la diversitat cultural i sobre el canvi de prejudicis sobre col·lectius d'origen estranger. Seguiment des del Servei de Mediació (MASE).

### A.4. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos

#### A.4.1. Sessions al Centre d'Alcohòlics Rehabilitats. Esplugues de Llobregat

Sessions desenvolupades al Centre d'Alcohòlics Rehabilitats d'Esplugues, ja que es valora connectar la persona infractora amb la xarxa de suport a la deshabitació.

#### A.4.2. Programa GAME OVER. Badalona

Curs formatiu fet per l'Institut Guttmann per sensibilitzar les persones infractores majors d'edat de les conseqüències de conduir sota els efectes de l'alcohol. És un dels programes més veterans de MASE a Badalona (2013).

#### A.4.3. Millora de la qualitat de vida. L'Hospitalet de Llobregat

Sessions individuals per fer reflexionar la persona i acompanyar-la en un procés de reflexió i canvi d'hàbits (consum d'alcohol). S'hi implica el CAP i l'entitat Alcohòlics Anònims.

#### A.4.4. Vinculació amb altres serveis municipals. El Prat de Llobregat

Des de la dimensió comunitària, vincular-hi altres serveis municipals (Acció Social, CAP, Servei Integral per a les Conductes Addictives). Facilitar des del Servei de Mediació les accions necessàries per a la millora integral de la persona.

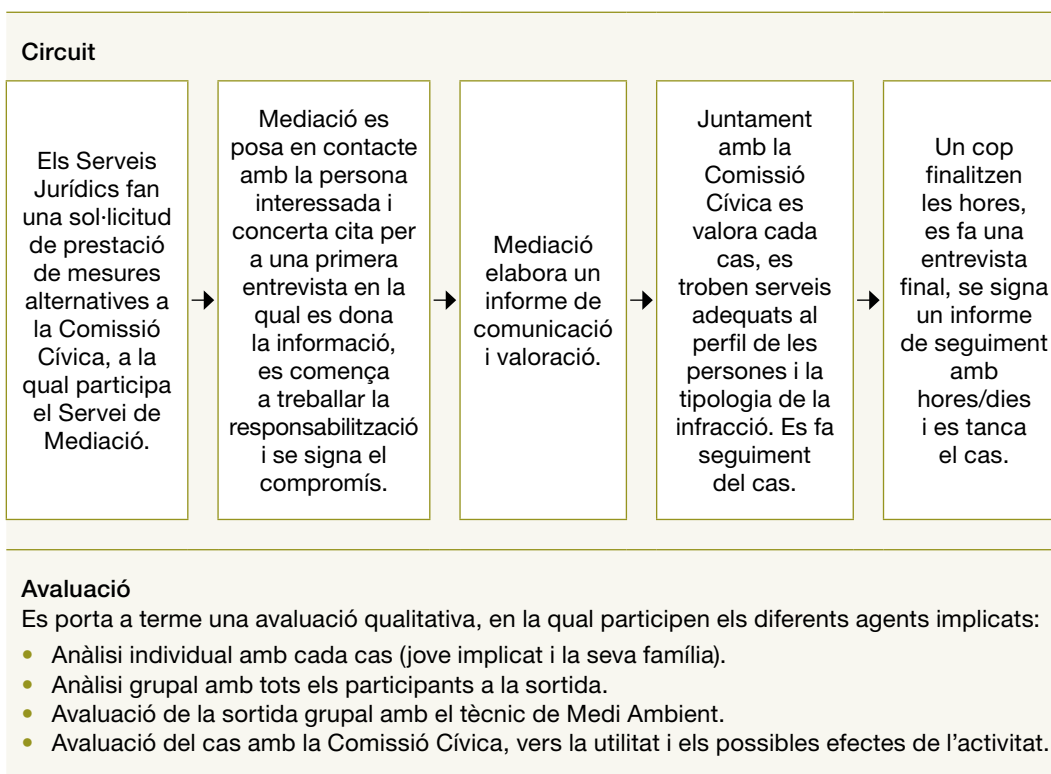
## Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores

### A.1. Activitats formatives per treballar temes de civisme, convivència i gestió de conflictes

#### A.1.3. Sortida al medi on es desenvolupa la infracció. **Olesa de Montserrat**

<p><b>Persones destinatàries</b> Joves de 14 a 18 anys.</p>
<p><b>Tipologia d'infracció</b> Incompliment de les ordenances municipals per banyar-se a la presa del riu.</p>
<p><b>Objectiu de la mesura</b> Conscienciar i informar dels riscos, treballar la cohesió i la relació familiar, i el respecte al medi ambient.</p>
<p><b>Agents implicats</b> En aquest cas concret, el tècnic de Medi Ambient, el tècnic de Mediació, famílies i joves que han comès la infracció.</p>
<p><b>Descripció</b> Excursió/visita a la presa del riu amb els joves, el tècnic de Medi Ambient i famílies per analitzar els riscos de la zona. El Servei de Mediació rep la sol·licitud d'adhesió al programa dels cinc joves i se'ls truca per telèfon per citar-los de manera individual a ells i als seus pares. A l'entrevista es fa un primer contacte en el qual s'explica en què consisteix el programa de MASE, es demana que es faci una explicació dels fets i es reflexiona de manera conjunta respecte als motius i les possibles conseqüències. En aquesta mateixa sessió, se signa el compromís de participació en el programa i els consentiments de participació dels menors, signat pels representants legals. Es fan un parell d'entrevistes individuals més per treballar la presa de decisions, la responsabilització i la gestió emocional. El cas s'analitza a la Comissió Cívica i es valora com a positiu la possibilitat de fer una sortida conjunta, juntament amb el tècnic de Medi Ambient perquè els informi dels riscos de banyar-se a la presa. Es persegueix l'objectiu de conscienciar i informar dels riscos, i treballar la cohesió i la relació familiar; a més del respecte al medi ambient. S'organitza una sortida a la presa un matí (aproximadament unes quatre hores) amb els joves, els seus pares i mares, el tècnic de Medi Ambient i el tècnic de Mediació. Pel camí es treballa la cohesió grupal i familiar, el respecte al medi i els riscos de la presa. Per acabar, es fa l'avaluació del procés amb cadascuna de les famílies, amb el tècnic de Medi Ambient i amb la Comissió Cívica.</p>
<p><b>Eines i materials</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tècniques de comunicació assertiva.</li> <li>• Tècniques d'anàlisi i reflexió.</li> <li>• Gestió emocional.</li> <li>• Coneixement del medi.</li> </ul>
<p><b>Possibilitats d'adaptació</b> Aquesta activitat es pot adaptar a qualsevol municipi i situació. Per això, cal fer una anàlisi de la situació, tant de la infracció, de la situació de les persones implicades i dels serveis de l'ajuntament, i cercar un punt de confluència. La implicació dels diferents serveis i departaments de l'ajuntament és essencial, així com la implicació de la família i dels joves en el procés i la flexibilitat i adaptació a cada situació de la persona referent perquè el procediment tingui sentit.</p>





## A.2. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos

### A.2.8. Programa de conciliació i reparació municipal. **Palafrugell**

<p><b>Persones destinatàries</b> Joves de més de 14 anys i de menys de 18 anys.</p>
<p><b>Tipologia d'infracció</b> Infraccions a la Llei orgànica 4/2015 relativa al consum o tinença de drogues tòxiques.</p>
<p><b>Objectiu de la mesura</b> Treballar els diferents àmbits segons la falta comesa i les necessitats i potencialitats del/de la jove. Que sigui protagonista de la construcció del seu coneixement sobre drogues, reflexioni críticament i elabori el seu pla de futur.</p>
<p><b>Agents implicats</b> El jove o la jove, la família, els actius del municipi i persones implicades en el conflicte de la comunitat, Policia Local, Mossos d'Esquadra, educadors socials de Serveis Socials Bàsics, Centre de Mediació, educadors de carrer i agent de salut jove.</p>

**Descripció d'un cas concret**

Noi jove de 17 anys, que estudia un cicle formatiu d'Activitats a l'aire lliure i que comet una infracció per consum a la via pública. Es planeja un itinerari personalitzat tenint en compte els seus interessos amb l'objectiu d'enfortir les seves habilitats personals. A les sis sessions individuals amb la mediadora, es van treballar: la comunicació intrapersonal, la gestió de sentiments i emocions i la solució de problemes. A les tres sessions amb la família es van treballar les habilitats parentals i la gestió emocional. A les dues sessions amb l'agent de salut jove es van treballar el pensament crític i el pensament creatiu amb la creació d'una gimcana en l'àmbit del lleure pensada per fer prevenció del consum de tabac amb adolescents de 12-13 anys. En les tres sessions amb l'Agrupació Excursionista de Palafrugell (actiu del municipi) es van treballar la vinculació amb una entitat del seu interès i la participació activa en una acció portada a terme per l'entitat amb repercussió a la comunitat.

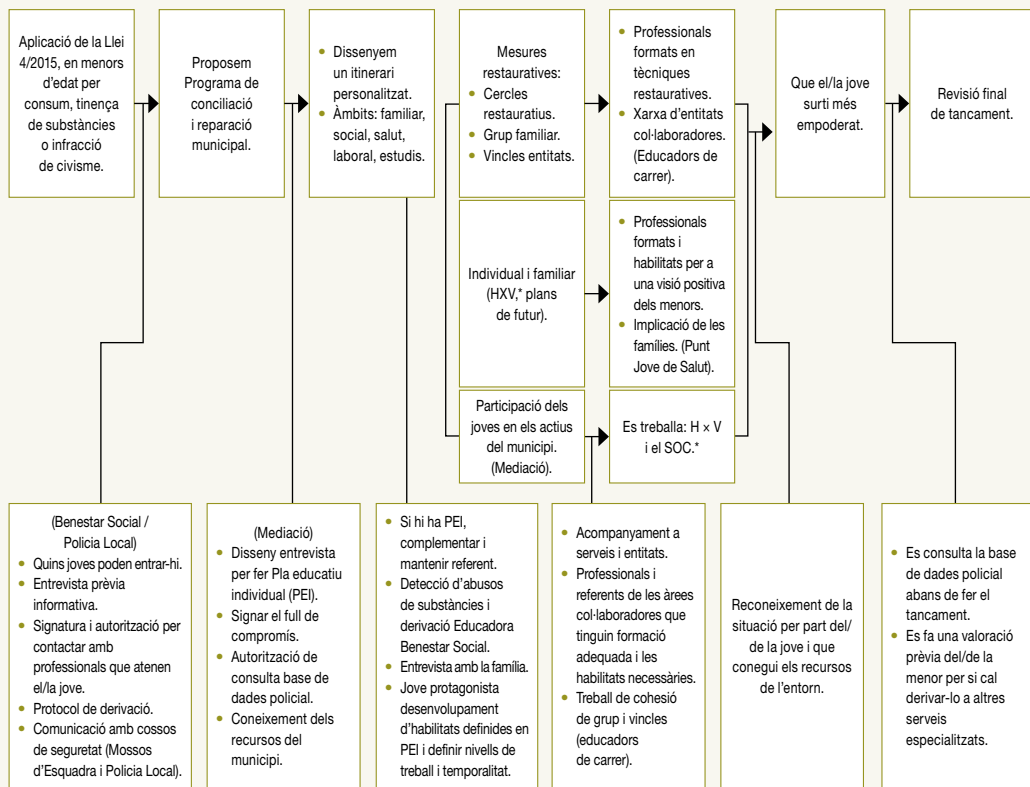
**Eines i materials**

- Qüestionari Sentit de Coherència (Aaron Antonovsky).
- Tècniques projectives de gestió emocional.
- Tècniques de relaxació.
- Tècniques de pedagogia sistèmica.
- Habilitats per a la vida (OMS, 2003).
- Expressió emocional.
- Webs: [www.tupunto.org](http://www.tupunto.org), [www.elpep.info](http://www.elpep.info), [www.energycontrol.org](http://www.energycontrol.org).
- Drogues: què cal saber-ne? Generalitat de Catalunya Departament de Salut.

**Possibilitats d'adaptació**

Es planteja un itinerari personalitzat que s'adapta a les necessitats individuals de cada jove. El programa sorgeix de la voluntat de donar resposta des de la mediació i la reparació a la situació dels joves. Seria aplicable en altres municipis tenint en compte els recursos que tinguin i els equips professionals implicats. El més important és que el programa neixi d'un interès comú i fer-lo créixer entre les persones que en formen part.

**Circuit del programa**



\* H x V: Habilitats per a la vida. SOC: sentit de coherència. Vegeu: <https://www.siguestu.cat/ca/en-que-es-basa.html>.

<b>Avaluació</b>			
<b>Preguntes d'avaluació</b>	<b>Indicador que permet contestar la pregunta</b>	<b>Criteri d'avaluació</b>	<b>Font d'informació</b>
Els Mossos d'Esquadra (ME) i la Policia Local (PL) coneixen el programa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Els caps locals dels ME coneixen el programa.</li> <li>Els agents de carrer dels ME coneixen el programa.</li> <li>Els caps locals de la PL coneixen el programa.</li> <li>Els agents de carrer de la PL coneixen el programa.</li> </ul>	Tots els caps l'han de conèixer.	Trucada/reunió/entrevista
El/la jove ha reconegut els fets/circumstàncies que l'han dut aquí.	Verbalment o per escrit explícitament, el/la jove ha reconegut els fets/circumstàncies.	Sí/No	Verbal: entrevista Escrit: full de compromís
El/la jove ha realitzat un pla de futur.	El/la jove amb acompanyament de l'educador/a ha redactat per escrit un pla de futur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que hi hagi una projecció de futur de com a mínim un any.</li> <li>Objectius de vida: personal, familiar, social, etc.</li> </ul>	Pla de futur fet pel/per la jove.
El/la jove és protagonista de la construcció dels seus plans de futur?	Té objectius clars i realistes i fa coses per assolir-los.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un objectiu a curt termini (tres mesos) clar i realista i un pla d'acció operatiu per assolir-lo.</li> <li>Un objectiu a mitjà termini (màxim un any) clar i realista i un pla d'acció operatiu plantejat.</li> </ul>	Creació d'una «imatge» o d'un esquema que representi el pla de treball.
El/la jove és protagonista del desenvolupament de les habilitats definides en el seu PEI (autoestima, assertivitat, pensament crític, etc.)?	Que el/la jove a través d'un procés dialèctic (verbal / no verbal) construeixi estratègies personals pròpies que, aplicant-les, li serveixin per generar canvis positius en els aspectes/contextos de la seva vida en què mostra dificultat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presa de decisions del/de la jove.</li> <li>Activitats que el/la jove fa.</li> </ul>	Entrevista
	Que el/la jove hagi reflexionat en el procés de construcció d'estratègies i també en el procés d'avaluació dels canvis que ha pogut generar en els seus contextos després d'aplicar-los i generar un aprenentatge.	Consciència i expressió de les accions i dels canvis.	Canvis assolits
El/la jove és protagonista de la construcció del seu coneixement sobre drogues i hi reflexiona críticament?	A partir dels interessos, motivacions, experiències i recursos del noi/noia fer-li desenvolupar un projecte (activitat, cerca d'informació, etc.) que li faciliti la tasca de recollir informació (fiable i veraç) i processar-la per tal de construir-se i expressar una opinió contrastada sobre drogues i el seu consum.	Valoració que fan els professionals sobre el compliment del procés dut a terme en el marc del seu context/PEI.	Treball fet.

<b>Avaluació</b>			
<b>Preguntes d'avaluació</b>	<b>Indicador que permet contestar la pregunta</b>	<b>Criteri d'avaluació</b>	<b>Font d'informació</b>
Hi impliquem la família i hi treballem?	Les referents perceben una millora de l'actitud d'expressió de la situació del seu fill/a en relació amb el consum de drogues.	En una escala de valoració de l'1 (poca acceptació) al 10 (molta acceptació)	Qüestionari emplenat.
	Les referents perceben una millora del grau de preocupació (en positiu) de la situació del seu fill/a en relació amb el consum de drogues.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serà positiu si és un facilitador en la relació amb el seu fill/a: «posar-s'hi bé».</li> <li>Serà negatiu si genera dificultat en la relació amb el seu fill/a: «posar-s'hi malament».</li> </ul>	Qüestionari emplenat.
Els voluntaris referents garanteixen la confidencialitat del/de la jove?	Nombre de vegades que l'entitat garanteix la confidencialitat del/de la jove.	100% de les vegades	<ul style="list-style-type: none"> <li>El/la jove</li> <li>Observació dels professionals</li> </ul>
Els voluntaris/referents acullen i acompanyen el/la jove?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que s'hi hagi entrevistat (haver tingut una conversa).</li> <li>Que li expliquin les tasques que ha de fer seguint un cronograma.</li> <li>Que s'hi trobin/reuneixin periòdicament.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sí/no</li> <li>Sí/no</li> <li>Un cop a la setmana (en funció del recurs)</li> </ul>	Reunió de seguiment/tancament amb els referents
Els referents/voluntaris siguin empàtics amb el/la jove.	Els referents/voluntaris entenen les circumstàncies del/de la jove.	Els referents mostren interès/comprensió per la realitat del/de la jove.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El/la jove</li> <li>Reunió de seguiment/tancament</li> </ul>
Els referents són responsables?	Compleixen els acords del full de compromís signat.	Els compleixen al 100 %	Reunions de seguiment

## **A.4. Activitats que potencien la vinculació amb la xarxa de recursos**

### **A.4.1. Sessions al Centre d'Alcohòlics Rehabilitats. Esplugues de Llobregat**

<p><b>Persones destinatàries</b> Persones sancionades majors d'edat.</p>
<p><b>Tipologia d'infracció</b> Consum d'alcohol o embriaguesa en via pública.</p>
<p><b>Objectiu de la mesura</b> Connectar la persona amb la xarxa de suport en l'atenció a les addiccions per facilitar la reflexió sobre si el seu consum pot ser de risc i perquè decideixi què ha de fer en el futur.</p>
<p><b>Agents implicats</b> Persona destinatària, responsable de tutelar la mesura, Policia Local i personal d'Alcohòlics Rehabilitats d'Esplugues.</p>

**Descripció**

Es proposa a la persona acudir a sessions del Centre d'Alcohòlics Rehabilitats d'Esplugues (ARE). En aquestes reunions s'informa sobre l'entitat i es fan xerrades de conscienciació individual, per reflexionar sobre el consum propi i les seves conseqüències. L'objectiu és que la persona sancionada conegui la xarxa de suport i pugui vincular-s'hi. L'entitat ofereix els seus recursos i l'acompanyament a la persona per decidir sobre el seu procés.

Aquesta mesura respon a la voluntat que la commutació estigui directament relacionada amb la infracció; per això hi ha diferents acords amb entitats municipals i departaments de l'Ajuntament. En el cas d'infraccions per consumir alcohol, estat d'embraguesa o desordres provocats per l'estat d'embraguesa, la derivació és a l'ARE, amb qui s'ha signat un acord de col·laboració.

S'informa la persona destinatària que ha de commutar del dia i hora en què ha d'assistir a l'associació. Si la persona ha assistit a la cita, el responsable de tutelar la mesura emet un informe positiu (d'assistència) i es tanca l'expedient.

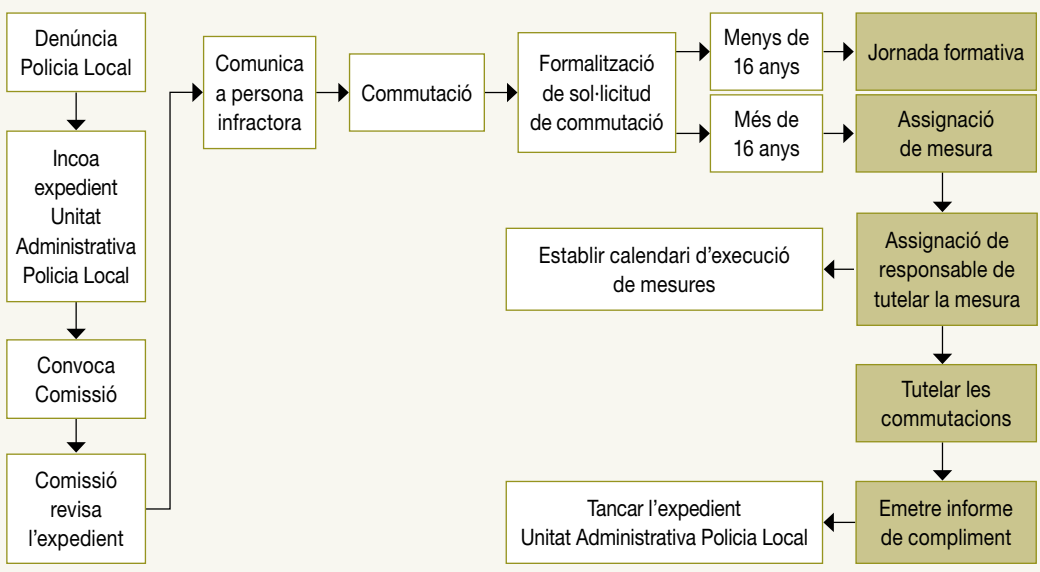
**Avaluació**

- Nombre de persones sancionades per consum d'alcohol o estat d'embraguesa en la via pública.
- Nombre de persones sancionades per aquesta infracció que han sol·licitat la commutació.
- Nombre de persones que accepten la commutació proposada.
- Nombre de persones que finalitzen la commutació.

**Possibilitats d'adaptació**

Aquesta acció seria aplicable en altres municipis tenint en compte les entitats del territori que treballen la prevenció i l'atenció a les addiccions. Així mateix, es podria ampliar el ventall amb entitats que treballen la salut mental o la inserció sociolaboral.

**Circuit del programa (genèric)**



# Pràctiques restauratives inspiradores

## Recull de pràctiques inspiradores

### B.1. Sessions de mediació reparadora o processos restauratius formals per treballar amb víctima/infractor/comunitat

#### *B.1.1. Procés restauratiu per sorolls i molèsties al veïnat. Castelldefels*

Entrevistes individuals i sessió restaurativa entre jove infractor i veïna amb l'objectiu de restaurar el perjudici ocasionat per mitjà del diàleg, l'empatia i la responsabilització. Pensen conjuntament possibles solucions per al problema.

#### *B.1.2. Procés restauratiu per un grafiti. L'Hospitalet de Llobregat*

Entrevistes individuals i sessió restaurativa conjunta entre el jove infractor i el propietari del local. Van acordar l'acció reparadora, en aquest cas, fer un bon grafiti.

#### *B.1.3. Sessions de mediació reparadora i vinculació al Servei de Mediació. El Prat de Llobregat*

Procés de mediació reparadora entre persona infractora per sorolls i el veïnat. Quan finalitza, s'ofereix des de la voluntarietat iniciar un procés de mediació ciutadana entre les parts per treballar la convivència entre les parts.

#### *B.1.4. Sessions de mediació familiar. Castelldefels*

Sessions amb jove infractor i família per treballar la relació i la comunicació, ja que es detecta que afecta el comportament del menor respecte a l'incompliment de l'Ordenança de civisme.

#### *B.1.5. Cercle de diàleg familiar. Sant Boi de Llobregat*

Sessions de cercle de diàleg per infracció d'un menor de 14 anys, primer amb la família i posteriorment s'hi incorporen les persones afectades. Acorden la proposta per reparar els danys i restaurar les relacions malmeses.

### B.2. Tècniques restauratives (cercle de diàleg, entrevista restaurativa, cercle restauratiu, etc.) que es poden combinar amb altres mesures

#### *B.2.1. Cercle de diàleg i suport a entitats del territori. Castelldefels*

Donar suport a entitats del territori (per exemple, organització d'activitats a la Biblioteca o en suport logístic en festes) i portar a terme paral·lelament sessions de cercle.

#### *B.2.2. Reunió restaurativa i acord de reparació del dany. Arenys de Munt*

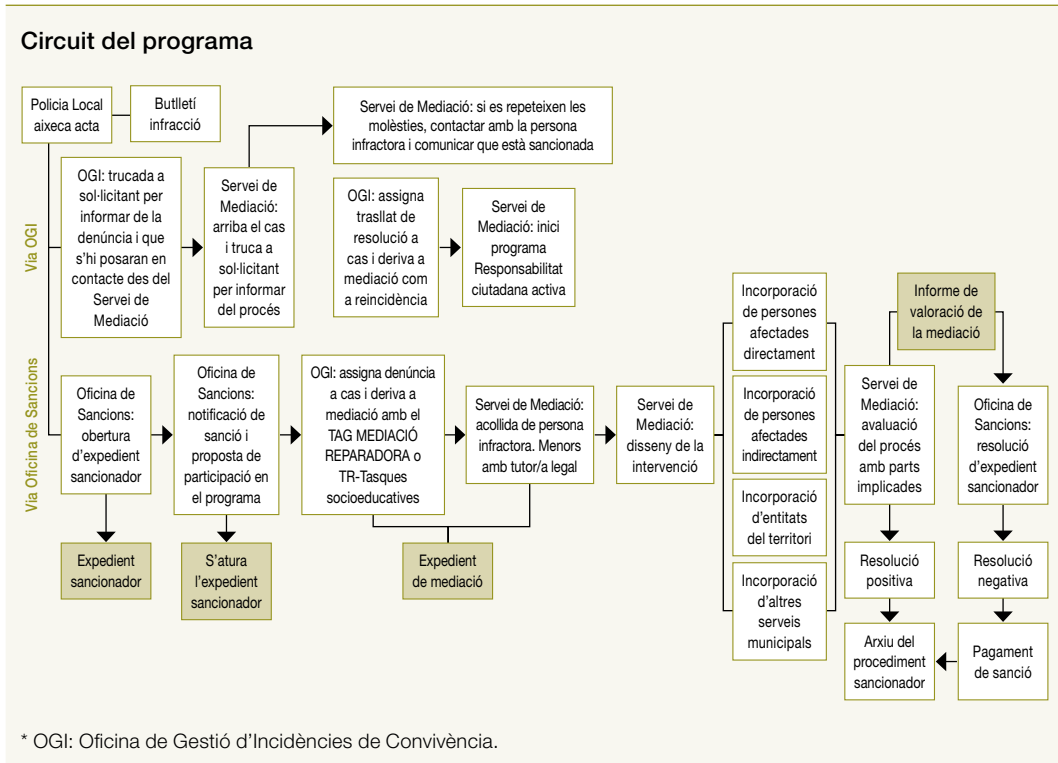
Trobada amb la víctima o sense amb metodologia de reunió o cercle restauratiu. Posteriorment, acord de reparació a la víctima o a la comunitat, amb acció de reparació en algun servei municipal.

## Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores

### B.1. Sessions de mediació reparadora o processos restauratius formals per treballar amb víctima/infractor/comunitat

#### B.1.2. Procés restauratiu per un grafiti. L'Hospitalet de Llobregat

<p><b>Persones destinatàries</b> Persones menors d'edat.</p>
<p><b>Tipologia d'infracció</b> Pintades a llocs públics o privats sense permís.</p>
<p><b>Objectiu de la mesura</b> Rreparar una sanció per fer una pintada amb un «típex» a una paret externa d'un local musical de la ciutat, per part d'un jove que visitava el local en temps d'oci (no resident a la ciutat).</p>
<p><b>Agents implicats</b> Una mediatora principal i una altra de suport a la sessió conjunta. El menor sancionat i el propietari del local.</p>
<p><b>Descripció d'un cas concret</b> Es va fer una feina individual amb l'infractor on es va treballar sobre la sanció i la normativa municipal pels fets, la vida en comunitat, la convivència i els perjudicis que poden ocasionar els actes. La persona es va responsabilitzar i la va fer bones reflexions sobre tots els punts anteriors. Es va plantejar com a acció restauradora una trobada conjunta amb el propietari del local. Es va contactar amb ell i va acceptar. Es va treballar amb el propietari individualment i després es va dur a terme una sessió restaurativa amb les dues parts. Es va desenvolupar de manera molt satisfactòria per part de tots dos i es van poder conèixer i reconèixer. Com a resultat d'aquesta sessió, el jove sancionat, amb coneixements i afició al grafiti, es va oferir per dibuixar un bon grafiti al local, cosa que el propietari va rebre molt bé i va acceptar.</p>
<p><b>Eines i materials</b> Les pròpies d'una mediació conjunta amb enfocament reparador. Part, contrapart i mediadores; voluntarietat, capacitats per a un diàleg positiu, de reconèixer l'altre i posar-se al seu lloc i d'aportar solucions conjuntes amb les quals tots puguin millorar la seva situació, així com les preguntes restauratives. Es van fer entrevistes individuals de reflexió del procés reparador alternatiu a la sanció i sessions individuals de preparació a la sessió conjunta amb tots dos participants.</p>
<p><b>Avaluació</b> El procés reparador es donava per tancat amb la sessió conjunta i, d'ells mateixos, de manera espontània, en va sorgir la proposta de fer un grafiti en col·laboració, la qual cosa va ser un pas més cap a una restauració molt orgànica.</p>
<p><b>Possibilitats d'adaptació</b> En totes les accions que es plantegen en el programa de mediació reparadora com a alternativa a la sanció es busca l'adaptació als eixos de la sanció i a la persona infractora. En casos en què hi ha una contrapart és l'opció natural de reparació i els recursos són els propis de la mediació.</p>



## B.2. Tècniques restauratives (cercle de diàleg, entrevista restaurativa, cercle restauratiu, etc.) que es poden combinar amb altres mesures

### B.2.1. Cercle de diàleg i suport a entitats del territori. **Castelldefels**

#### Persones destinatàries

Adolescents de 14 a 18 anys.

#### Tipologia d'infracció

Consum d'alcohol a la via pública.

#### Objectiu de la mesura

Reflexionar i fomentar la responsabilitat i l'empatia sobre les conseqüències dels actes. Vincular els joves amb les entitats del territori.

#### Agents implicats

Servei de Mediació Ciutadana, Biblioteques, Àrea Cultura, Àrea Educació.

#### Descripció

Els adolescents fan una mesura consistent a donar suport a entitats del territori de diferents maneres, per exemple, en l'organització d'activitats a la Biblioteca o en suport logístic en festes, com la rua de Carnestoltes. Però aquest suport va precedit i succeït d'un cercle de diàleg amb els adolescents sancionats per tal de reflexionar en grup sobre com estaven emocionalment abans de la infracció, les implicacions que creuen que ha tingut, on es troben després de la mesura duta a terme i la consciència del bé comunitari. Cal destacar el valor diferencial que atorga el fet de compartir en grup les diferents visions i sensibilitats sobre les diferents concepcions del bé comú per sobre de la individualitat. La reflexió pot ser profunda i va més enllà de la realització d'una col·laboració concreta. El cercle de diàleg es converteix en una eina que contribueix a l'increment de capital social en les actituds dels adolescents.



**Eines i materials**

- Diàlegs restauratius.
- Tècniques d'entrevista motivacional.
- Tècniques d'aprenentatge cognoscitiu social.

**Possibilitats d'adaptació**

Entenem que aquesta experiència és plenament adaptable a altres programes MASE d'altres municipis, ja que els cercles de diàleg de caràcter restauratiu requereixen com a mínim una persona dinamitzadora (generalment la referent del programa) i, d'altra banda, la vinculació amb altres serveis, entitats del municipi on fer la contribució i el vincle comunitaris. Tot programa MASE disposa i precisa d'aquests requisits.

**Avaluació**

A l'hora de determinar la realització satisfactòria de la mesura, la persona referent del programa avalua amb un criteri objectiu determinats aspectes, i elabora un informe de valoració en què consta tant una avaluació qualitativa com una avaluació numèrica dels aspectes detallats en la següent diapositiva. En realitzar-se la mesura parcialment en altres serveis municipals i entitats col·laboradores, al final de les activitats, els referents emplen un formulari de valoració per tal d'avaluar-ne l'acompliment i s'afegeix a l'avaluació final. L'informe és de caràcter intern i confidencial. La persona participant del programa escriu una memòria final en què descriu les accions dutes a terme i quina és l'aportació personal d'haver-la fet, amb l'objectiu d'avaluar l'impacte del programa.

**Indicadors d'avaluació (informe final)**

- Responsabilitat: el grau de percepció i d'assumpció de la responsabilitat sobre la conseqüència dels actes propis i l'afectació als altres.
- Empatia: la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre. En cas que el fet sancionat hagi causat un dany emocional o material a una tercera persona es valorarà la capacitat d'empatitzar-hi. Si es tracta d'un dany col·lectiu, es valorarà la capacitat empàtica de les conseqüències en la comunitat.
- Reparació: la voluntat i la capacitat reparadores.
- Actitudinal: l'actitud activa, honesta i d'implicació. Assistència, compliment de l'horari pactat i la puntualitat.
- Desenvolupament personal: satisfacció vital, optimisme, tolerància a la frustració, planificació i presa de decisions, expressió, maneig i reconeixement d'emocions, vincle amb iguals, habilitats socials, sexisme, educació, oportunitats formatives, oci saludable.

**Circuit de la intervenció:**

- Entrevistes amb els tècnics referents del Servei de Mediació Ciutadana per avaluar la idoneïtat d'entrada al programa, signatura del document de conformitat del programa, exploració de la situació familiar, del vincle amb iguals, de la situació ocupacional i formativa. Cerca del consens amb els participants sobre la mesura que cal dur a terme (i representants legals).
- Participació en un cercle de diàleg a l'inici del procés amb cinc adolescents i la mediadora en què es treballen els punts següents:
  - Crear un procés de diàleg i reflexió sobre la seva opció: l'oci al voltant de les botellades.
  - Incentivar un procés inicial de canvi de les circumstàncies de vida que els han portat a fer botellades.
  - Reforçar les capacitats personals. Capacitat de reflexió crítica, empatia, habilitats relacionals.
  - Potenciar el respecte i reconeixement dels veïns afectats per les conseqüències de les botellades.
- Participació logística en la rua de Carnaval, crema del Carnestoltes, Cavalcada de Reis i en el concurs «No da igual» a la Biblioteca municipal.
- Participació en un cercle de diàleg al final del procés amb cinc adolescents i la mediadora en què es treballen els punts següents:
  - Crear un procés de diàleg i reflexió sobre les sensacions després de la mesura vinculada a la comunitat.
  - Incentivar un procés de reflexió sobre la seva situació emocional personal abans i després de la realització de la mesura.
  - Facilitar l'oportunitat de reflexionar sobre el que els agradaria que succeís en les seves vides.
  - Compartir què els ha aportat la realització de la mesura a escala individual i com a membres de la comunitat.
- Avaluació segons els indicadors del programa en una reunió final individual i tancament de l'expedient amb valoració satisfactòria.

# Accions en benefici de la comunitat

## Recull de pràctiques inspiradores

### C.1. Activitats de suport a un servei, equipament i entitat per a la restitució simbòlica del dany causat

#### C.1.1. Centres d'activitat reparadora. El Prat de Llobregat

Realització d'activitat com a mesura reparadora amb enfocament comunitari. Implicar-hi agents de convivència, esports, activitats de la Policia Local, Pla de desenvolupament comunitari (activitats concretes), horts lúdics.

#### C.1.2. TBC amb agents pel civisme. Rubí

Participar en la tasca diària a peu de carrer amb l'equip d'agents pel civisme per difondre valors cívics entre la ciutadania davant una infracció de l'Ordenança de tinença responsable d'animals.

#### C.1.3. Col·laboració en tallers de Nadal o d'estiu. Arenys de Munt

Dissenyar i participar en la realització de tallers d'estiu o de Nadal per a infants al municipi amb l'Àrea de Joventut.

#### C.1.4. Suport a la Festa del Civisme. L'Hospitalet de Llobregat

Participació en la Festa del Civisme com a persones de suport en l'organització i desenvolupament del que calgui. Paral·lelament, sessions individuals amb la persona infractora per treballar la sanció i l'autoresponsabilització.

#### C.1.5. Ens sumem a la Fira de Sant Jordi! Olesa de Montserrat

Col·laborar amb l'àrea que organitza les activitats de Sant Jordi per garantir el bon desenvolupament i el compliment de les mesures de seguretat davant la crisi sanitària de la covid-19. Implica Participació, Cultura i Servei de Mediació.

#### C.1.6. Dia Internacional del col·lectiu LGTBI. Badalona

Participació en el projecte que elabora el Departament de Feminisme i fer entrega a la ciutadania de Badalona de polseres contra l'LGTBI-fòbia.

#### C.1.7. Difusió del Servei de Mediació Ciutadana en el seu 10è aniversari. Castelldefels

Es busca la implicació activa de la C.1.8. Reparació del dany Esplugues de Llobregat Segons el motiu de la sanció, tasques de reparació dels danys, principalment la brigada d'obres i manteniment de la via pública o altres agents per a una reparació significativa i coherent amb la infracció comesa. Persona infractora en el foment de la cultura de pau i resolució pacífica dels conflictes comunitaris. Es fa un vídeo commemoratiu i difusor de l'aniversari del servei.

#### C.1.8. Reparació del dany. Esplugues de Llobregat

Segons el motiu de la sanció, tasques de reparació dels danys, principalment la brigada d'obres i manteniment de la via pública o altres agents per a una reparació significativa i coherent amb la infracció comesa.

**C.2. Activitats que poden tenir continuïtat més enllà de la MASE per potenciar la vinculació als recursos de la xarxa i a la dinàmica social i cultural del municipi**

*C.2.1. El poder de la teva veu. L'Hospitalet de Llobregat*

Contribuir a difondre l'Ordenança municipal amb referència a la recollida de mobles, tenint en compte la diversitat cultural. S'hi implica la medidora comunitària, un equipament municipal i una cooperativa social del barri.

*C.2.2. Acompanyament a gent gran. Badalona*

Els joves col·laboren amb la Residència Domènech i Muntaner de Badalona. Coordinació amb el centre d'activitat per concretar l'activitat i les dates. Es realitza des de 2018.

*C.2.3. Col·laboració amb el banc d'aliments. Vilanova i la Geltrú*

Col·laborar en tasques de suport i acompanyament a persones que necessiten utilitzar un banc d'aliments. La majoria de persones que compleixen la mesura al Servei de l'Economat posteriorment es queden com a voluntaris en el servei.

*C.2.4. Anem de passeig! Cadira Joëlette. Olesa de Montserrat*

Donar suport en les sortides en grup a la natura en les quals també participen persones amb mobilitat reduïda i l'equip de voluntariat. Promoure el voluntariat social i la connexió amb la comunitat i l'entorn natural de manera inclusiva.

*C.2.5. Acompanyament a la inserció laboral. Vilafranca del Penedès*

S'acorda desenvolupar la mesura en una entitat d'inserció laboral. Una vegada finalitzada, l'entitat decideix contractar la persona i es considera un cas d'èxit.

## Fitxes ampliades de pràctiques inspiradores

### C.1. Activitats de suport a un servei, equipament i entitat per a la restitució simbòlica del dany causat

#### C.1.1. Centres d'activitat reparadora. El Prat de Llobregat

<p><b>Persones destinatàries</b> Persones que han estat objecte d'una sanció de l'Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana (OMCCC).</p>
<p><b>Tipologia d'infracció</b> Infraccions lleus de l'OMCCC (fins a 750 €).</p>
<p><b>Objectiu de la mesura</b> Possibilitar el compromís de millora i l'abordatge dels conflictes derivats d'una infracció administrativa a través de fórmules alternatives a la sanció per reparar/restaurar la comunitat en general i/o les persones afectades, víctimes o perjudicades, a través de la mediació.</p>
<p><b>Agents implicats</b> Persona infractora, Policia Local, Via Pública, Servei de Mediació, centres col·laboradors.</p>
<p><b>Descripció</b> El Programa de mediació reparadora està adreçat a aquelles persones que han estat objecte d'un expedient sancionador de l'OMCCC que, sense ser greus, sí que generen malestar i/o un dany a la comunitat. Es tracta, doncs, d'un model de diàleg responsabilitzador i d'inclusió social, ja que genera un veritable diàleg democràtic, entre Administració i la ciutadania. És especialment significatiu en sectors i famílies en situació de fragilitat socioeconòmica o en el cas del jovent (i la seva família, quan són menors d'edat). En el procés de mediació reparadora és clau la valoració tècnica per tal d'aconseguir la idoneïtat de la mesura, adaptant-se al perfil de la persona infractora, pel que fa a la selecció dels centres col·laboradors amb els quals es treballa. En cas de reincidència pel mateix supòsit, no es poden acollir al Programa de mediació reparadora.</p>
<p><b>Avaluació</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitxa de dades personals i de la sanció.</li> <li>• Compromís de mediació reparadora.</li> <li>• Informe de valoració del centre col·laborador.</li> <li>• Qüestionari de satisfacció (del procés de mediació i dels grups).</li> <li>• Informe final de tancament.</li> </ul>
<p><b>Possibilitats d'adaptació</b> En el cas de les infraccions greus i molt greus de l'OMCCC, que no són reparables, en alguns casos concrets es realitza una taula de treball per valorar l'acolliment o no a la mediació reparadora. Un cop feta la valoració tècnica, la mesura reparadora s'adapta a la persona. Quan no hi ha possibilitat de fer-ho presencialment, es poden oferir opcions telemàtiques.</p>

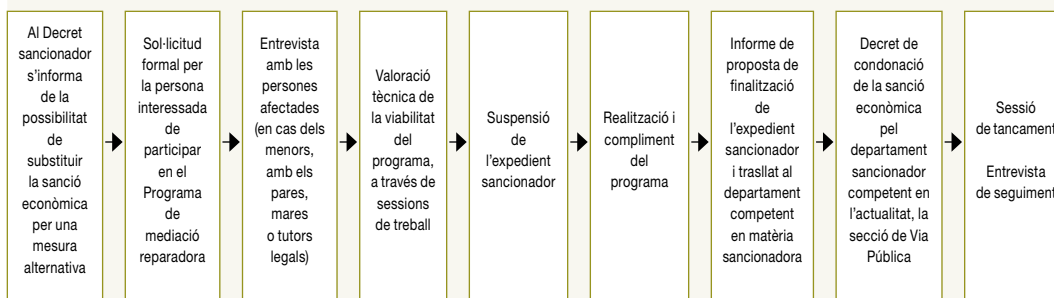
### Eines i materials

Per aconseguir que assumeixin la responsabilitat, el compromís de millora i que no es repeteixin les actuacions que han motivat la sanció i reflexionar i facilitar alternatives, es fan servir les següents eines:

- Tècniques de contenció emocional.
- Tècniques de coneixement personal per treballar la responsabilització davant la situació, a través d'escrits.
- Tècniques d'escenificació i visualització de la situació.

A més, cadascun dels centres proporciona el material necessari per a la reparació.

### Circuit



### Cas pràctic

- Anàlisi individual amb cada cas (jove implicat i la seva família).
- Anàlisi grupal amb tots els participants a la sortida.
- Avaluació de la sortida grupal amb el tècnic de Medi Ambient.
- Avaluació del cas amb la Comissió Cívica, vers la utilitat i els possibles efectes de l'activitat.

## C.2. Activitats que poden tenir continuïtat més enllà de la MASE per potenciar la vinculació als recursos de la xarxa i a la dinàmica social i cultural del municipi

### C.2.3. Col·laboració amb el banc d'aliments. Vilanova i la Geltrú

#### Persones destinatàries

Persones majors d'edat.

#### Tipologia d'infracció

Infracció Ordenança de Civisme i Convivència.

#### Objectiu de la mesura

Prendre consciència de la infracció comesa, reduir els actes incívics i conèixer projectes solidaris que es desenvolupen al municipi i la xarxa.

#### Agents implicats

Serveis de Mesures Alternatives del Departament d'Acció Social, Economat de Vilanova i la Geltrú.

### Descripció

Col·laborar en tasques de suport i acompanyament a persones que necessiten utilitzar el banc d'aliments. La majoria de persones que compleixen la mesura al Servei de l'Economat posteriorment es queden com a voluntaris en el servei.

Es treballen els punts següents:

- La presa de consciència de la infracció comesa per promoure processos de responsabilització, reduir els actes incívics i millorar la convivència.
- El coneixement i la vinculació amb projectes solidaris de la xarxa, amb una visió d'incorporar a la comunitat.

### Eines i materials

- Ordenances municipals.
- Quadre de sancions substituïbles per mesures educatives.
- Mesures: sol·licitud d'acolliment a mesures educatives; full de compromís amb la mesura; full de compromís de les tres parts; informe de valoració de la mesura.
- Catàleg de places: fitxa de col·laboració amb l'Ajuntament; fitxa de col·laboració amb entitats.
- Acció educativa: fitxa «Normes»; fitxa «Legislació»; fitxa «Coneixement de les ordenances municipals»; fitxa «Convivència»; fitxa «Ús dels elements de la via pública».

### Possibilitats d'adaptació

Aquesta mesura en el marc del Servei de Mesures Alternatives, que porta a terme l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, es pot implementar en qualsevol municipi i adaptar-se al perfil de la persona infractora i buscar la vinculació amb projectes de bancs d'aliments de cada territori.

### Circuit

- La persona infractora presenta una sol·licitud d'acolliment a mesures educatives a la Unitat d'Expedients Sancionadors de l'Ajuntament.
- La tècnica del Servei de Mesures Alternatives del Departament d'Acció Social cita a entrevista presencial l'infractor per tal de valorar la seva situació personal i buscar la mesura educativa adequada.
- Entrevista amb la persona denunciada: explicació del Servei de Mesures Alternatives i signatura de compromís amb la mesura.
- Trasllet del compromís a la Unitat d'Expedients Sancionadors per aturar el procés sancionador.
- Recerca al catàleg d'entitats col·laboradores de la mesura educativa.
- Entrevista conjunta amb l'entitat on es durà a terme la mesura educativa. Signatura de compromís per les tres parts: persona infractora, entitat i tècnic o tècnica d'Acció Social.
- Un cop finalitzada la mesura educativa, enviament de l'informe valoratiu a l'entitat per emplenar i retornar al tècnic o tècnica d'Acció Social.
- Trasllet de l'informe valoratiu a la Unitat d'Expedients Sancionadors per finalitzar el procediment sancionador.
- Devolució a la persona infractora.

**Avaluació**

S'elabora un informe valoratiu de la mesura educativa duta a terme a l'entitat. Aquest informe és el que determina si la persona ha complert els acords o no i la suspensió definitiva de l'expedient sancionador.

S'han establert una sèrie d'indicadors d'avaluació que permeten anar avaluant el servei i aportant les modificacions necessàries per aconseguir els objectius establerts:

Indicadors respecte als usuaris i als resultats:

- Percentatge de persones que s'hi acullen.
- Edat i gènere de les persones participants en el programa.
- Percentatge de persones amb expedient actiu.
- Nombre d'informes positius un cop finalitzada la mesura.
- Disminució o augment d'infraccions comeses respecte d'anys anteriors.
- Disminució o augment de casos que s'acullen al servei respecte d'anys anteriors.

Indicadors respecte al catàleg d'entitats:

- Percentatge de places municipals i privades.
- Increment de places d'entitats col·laboradores respecte a anys anteriors.
- Increment d'entitats i/o serveis que col·laboren al Catàleg respecte a anys anteriors.
- Qüestionari de satisfacció de les entitats col·laboradores.

Indicadors respecte a les ordenances:

- Nombre de sancions anuals segons el tipus de falta administrativa.

Anualment es fa una avaluació global del projecte en què consten les diferents intervencions que s'han anat fent al llarg de l'any i es desenvolupen propostes de millora.

### C.2.5. Acompanyament a la inserció laboral. Vilafranca del Penedès

**Persones destinatàries**

De 14 a 75 anys sancionades a Vilafranca.

**Tipologia d'infracció**

Infraccions de l'Ordenança de civisme i convivència.

**Objectiu de la mesura**

Reparar la comunitat quan hi ha hagut una infracció a les ordenances de convivència i donar l'oportunitat a la persona infractora perquè pugui reparar el dany causat.

**Agents implicats**

La persona sancionada, la família, expedient sancionador, tècnic de Convivència, Policia Local i tècniques d'Inserció Social de les entitats.

**Descripció d'un cas concret**

Home de 40 anys, que no treballa, és denunciat per tres faltes lleus. En un primer contacte planteja que vol fer l'entrevista amb la seva mare. Durant l'entrevista fa l'aclariment que ha volgut assistir-hi amb la seva mare perquè està en un procés de rehabilitació de consum de substàncies i que ella és un suport molt important. D'acord amb això i amb el tipus de sanció, es dissenya una sessió en què es treballen els drets, les obligacions i l'Ordenança, però també el fet d'assumir responsabilitats i l'expressió dels sentiments.

Es fa una altra sessió a l'entitat col·laboradora en què aquesta persona farà 89 hores de voluntariat. En aquesta sessió es tracten temes de seguretat i hàbits laborals.

Finalment, acabades les hores de voluntariat, es fa una sessió per posar en comú l'experiència. En aquesta sessió la persona i la seva mare comenten que la valoració és molt positiva i que ha rebut una oferta laboral per treballar a l'entitat on ha fet aquestes hores de treballs en benefici de la comunitat. Aquest fet ha donat un impuls molt important al procés personal en el qual es troba aquesta persona.

**Eines i materials**

Comunicació no violenta (Dr. Marshall B. Rosenberg).

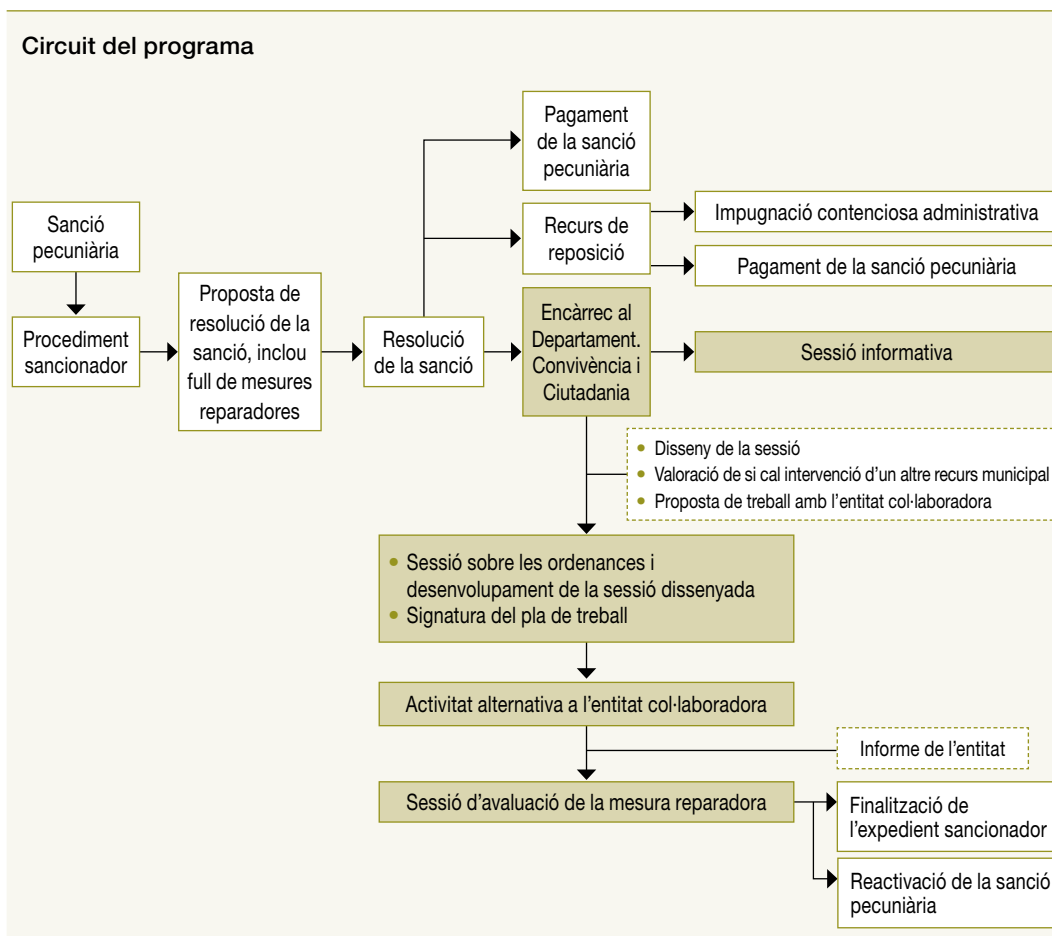
**Avaluació**

L'avaluació d'aquest programa es realitza permanentment fent supervisió de casos.

**Possibilitats d'adaptació**

Encara que el desenvolupament de les MASE a Vilafranca té un recorregut molt marcat, sempre existeix la flexibilitat suficient perquè hi hagi possibilitats d'incorporar altres recursos municipals i altres maneres d'abordar la reparació. Dins d'aquest programa s'observa que les accions senzilles tenen molt bons resultats.





Bloc 3

## **Comunicació i recursos**

# Comunicació i difusió

## Comunicació interna

La comunicació i difusió del programa és un aspecte encara poc treballat, malgrat que té un paper clau en la generació de xarxa i el treball transversal. Una acció que genera bons resultats en aquest sentit a escala interna són els espais formatius en què es pot compartir l'enfocament de les mesures i aprofundir-hi. Recollim algunes accions de comunicació interna que es poden desenvolupar adaptant-les als recursos i realitats de cada municipi.

Objectius	Accions	Públics destinataris	
		Equips polítics	Equips tècnics
1. Donar a conèixer el programa i els beneficis que aporta	Acte de presentació interna del programa. Materials de difusió: <ul style="list-style-type: none"><li>• Memòria anual (difusió interna).</li><li>• Guia de recursos (serveis implicats i entitats col·laboradores).</li></ul> Tríptic informatiu. Espai web propi públic i espai intranet.	Equip de govern Grups municipals	Serveis impulsors del programa Serveis col·laboradors
2. Difondre l'enfocament restauratiu i educatiu que dona sentit a les mesures	Activitats formatives de difusió: cultura i filosofia restaurativa; pràctiques restauratives, legal-administrativa del programa i enfocament educatiu i de promoció social i cultural		Serveis impulsors del programa Serveis col·laboradors
3. Millorar el treball transversal i crear xarxa	Espais, comissions o grups de treball entorn de la convivència i el civisme. Reunions i comissions de les àrees vinculades a serveis a les persones i participació ciutadana. Taules per a la convivència.	Equip de govern	Serveis impulsors del programa Serveis col·laboradors

## Comunicació externa

La comunicació i difusió del programa entre la ciutadania és un repte per a la majoria dels municipis. Recollim algunes accions de comunicació externa que es poden desenvolupar adaptant-les als recursos i realitats de cada municipi.

Objectius	Accions	Públics destinataris		
		Persones destinatàries programa	Entitats del territori	Ciutadania del territori
1. Donar a conèixer el programa i els beneficis que aporta	Carta informativa o correu electrònic adreçats a les persones destinatàries del programa. Tríptic informatiu.	Persones infractores majors d'edat. Famílies/representants legals de persones infractores menors d'edat. Persones afectades directament.		
	Espai web propi públic (incorporar un resum de la memòria anual i de la guia de recursos). Presència a la fira d'entitats del municipi.		Entitats col·laboradores. Entitats potencials col·laboradores.	Ciutadania que participa en espais de participació estables. Ciutadania en general.
	Campanya social de comunicació exterior o xarxes.			Ciutadania en general.
2. Difondre l'enfocament restauratiu i educatiu que dona sentit a les mesures	Activitats formatives de difusió: cultura i filosofia restaurativa, i enfocament educatiu i de promoció social i cultural. Presentar el programa en espais generats pel Servei de Mediació (ex. tallers en instituts).		Entitats col·laboradores. Entitats potencials col·laboradores.	
3. Millorar el treball transversal i crear xarxa	Espais, comissions o grups de treball entorn de la convivència i el civisme. Espais com consells sectorials de ciutat o altres espais de relació amb entitats i ciutadania.		Entitats col·laboradores o potencials col·laboradores.	Ciutadania que participa en espais de participació estables.

# Recursos i materials

## Recursos a l'abast

### **Guia orientativa per a la implementació:**

Guia: <https://www.diba.cat/documents/116331112/168473113/Guia+MASE.pdf/c93d8894-dd22-d928-cb6b-35c596ce13a3?t=1604482019037>

Vídeo: <https://youtu.be/LJ4X2CLb-L0>

### **Formació:**

[http://aplicacions.diba.cat/gestforma/public/cercador\\_baf\\_ens\\_locals/detalleBAF.do?id=3647](http://aplicacions.diba.cat/gestforma/public/cercador_baf_ens_locals/detalleBAF.do?id=3647)

### **Suport econòmic: *Finançament en l'àmbit de la convivència i la diversitat***

<https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21142>

### **Suport tècnic: *Implementació de mesures alternatives a la sanció econòmica***

<https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21166>

### **Suport material: *Servei itinerant de mediació ciutadana»***

<https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21273>

### **SPOTT - Previsió i atenció en les addiccions a les drogues i a les pantalles (suport a governs locals)**

<https://www.diba.cat/web/spott>

## Materials interessants

### **Mesures alternatives a la sanció**

Mediación reparadora en Sant Boi. Medidas alternativas a la sanción económica

[https://www.youtube.com/watch?v=Z\\_AVZHTcV3I](https://www.youtube.com/watch?v=Z_AVZHTcV3I)

**Guia de continguts de la intervenció educativa en cànnabis. Mesura alternativa a la sanció administrativa per consum o tinença de drogues il·legals a la via pública per part dels menors**

<https://www.diba.cat/documents/35539993/57515034/Guia+de+continguts+de+la+intervenci%C3%B3+educativa+en+c%C3%A0nnabis.pdf/3394988e-1e96-451f-9515-e85ba19fe033>

**Transformar el conflicte**

Recull d'eines per a professionals en les intervencions en els conflictes.

<https://escolapau.uab.cat/municipisipau/herramientas.html>

Transformar el conflicte a la ciutat - Eina núm. 18. Les pràctiques restauratives

<https://escolapau.uab.cat/municipisipau/municipis/Ficha18.pdf>

Annex

## **Procés col·laboratiu per a l'elaboració de la guia**

Aquesta guia és fruit d'un procés col·laboratiu desenvolupat entre els mesos d'octubre de 2020 i abril de 2021. Recull l'experiència i els reptes d'una gran diversitat de municipis de la província de Barcelona: hi han participat ajuntaments que tenen un llarg recorregut en la implementació de programes MASE, com consistoris que estan generant les bases per implementar-los en els seus municipis.

El procés d'elaboració de la guia està liderat pel Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida (Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania - Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social) de la Diputació de Barcelona amb l'acompanyament de la cooperativa Raons.

## Ajuntaments referents. Grup de treball 1

Enquesta sobre la implantació del programa.

Fitxes de recollida d'accions inspiradores.

- Arenys de Munt
- Badalona
- Castelldefels
- El Prat de Llobregat
- Esplugues de Llobregat
- L'Hospitalet de Llobregat
- Manresa
- Mataró
- Olesa de Montserrat
- Rubí
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Feliu de Llobregat
- Vic
- Vilafranca del Penedès
- Vilanova i la Geltrú
- \* Palafrugell (acció inspiradora a Girona)



## **Ajuntaments amb suport tècnic. Grup de treball 2**

Sessions de treball virtuals per detectar necessitats, compartir la diagnosi i les accions inspiradores.

- Alella
- Begues
- Cabrera d'Anoia
- Castellbisbal
- Castellcir
- Esparreguera
- Les Franqueses
- Mollet del Vallès
- Montornès del Vallès
- Premià de Dalt
- Sabadell
- Sant Quirze del Vallès
- Sentmenat
- Ullastrell
- Vacarisses
- Viladecans

## Altres publicacions de la sèrie Benestar i Ciutadania

---

### Eines

- 2 Guia pràctica per a la realització de polítiques transversals de gènere en l'àmbit municipal
- 3 La pobresa energètica a la demarcació de Barcelona: Propostes d'actuació des de l'àmbit local
- 4 Pla local de prevenció de drogodependències: Orientacions per al diagnòstic
- 5 Guia per al desenvolupament de projectes d'horts socials ecològics
- 6 Guia per a l'avaluació de l'impacte dels programes d'horts socials
- 7 Guia per a l'elaboració de plans locals LGBTI
- 8 Reglament tipus de participació ciutadana
- 9 Adjudicació i règim intern de l'allotjament d'urgència i inclusió social
- 10 Els equipaments juvenils: Reflexions, certeses i reptes
- 11 Les mesures alternatives a la sanció econòmica: Guia orientativa per a la implementació
- 12 Guia metodològica per a l'avaluació de les xarxes impulsades per serveis socials
- 13 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva de l'educació social: Dictamen de revisió
- 14 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva del treball social: Dictamen de revisió
- 15 Eines de participació ciutadana: Metodologies i tècniques per a l'acompanyament de processos participatius
- 16 Guia per a l'elaboració de protocols davant les violències sexuals en espais públics d'oci
- 17 Serveis per la no-discriminació i la igualtat de tracte: Guia orientativa per a la seva implementació
- 18 Un model d'equipament juvenil: Definició i requisits mínims
- 19 Equipaments juvenils municipals: Com fem un pla d'usos? Experiències en el territori
- 20 Guia de comunicació per a projectes de participació ciutadana: Documents electrònics a l'Administració
- 21 Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans
- 22 Guia per elaborar plec per a la contractació del servei d'ajuda domiciliària (SAD): Juliol de 2020
- 23 Marc conceptual i línies estratègiques de l'Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar de la Diputació de Barcelona
- 24 Espais familiars de petita infància (0-3 anys): Característiques i funcions dels professionals
- 25 Contractació pública municipal amb perspectiva de gènere: Potencialitats i límits de les clàusules socials, clàusules d'igualtat
- 26 Model del servei d'atenció domiciliària infantil (0-3 anys). Adreçat a dones gestants i famílies amb algun infant de 0-3 anys
- 27 Guia pràctica per a la incorporació de la perspectiva de gènere en l'abordatge de les addiccions