

# Community Justice Centres

Servizi di mediazione e di gestione dei conflitti

*Volete una parola decisiva che vi aiuti a risolvere le vostre divergenze?*

## **Qual è la funzione dei Community Justice Centres?**

I Community Justice Centres (CJC) offrono servizi di mediazione e di gestione dei conflitti che aiutano le persone a risolvere le proprie divergenze. Il nostro servizio è **GRATUITO**, riservato, volontario, tempestivo e facile da usare.

## **Cosa si intende per mediazione?**

Mediazione vuol dire incontrarsi per discutere i propri dissensi.

Le sedute di mediazione presso i CJC sono condotte da due mediatori imparziali e qualificati che aiutano le parti coinvolte a capire il punto di vista reciproco e a collaborare per raggiungere un accordo che accontenti tutti.

I mediatori decidono le modalità di svolgimento della seduta, mentre le parti contendenti decidono le questioni da discutere e i provvedimenti da adottare.

## **Perché ricorrere alla mediazione?**

La mediazione offre una sede sicura e informale in cui le parti interessate dialogano per trovare una soluzione alle proprie divergenze. Non vi è nulla da perdere.

Oltre l'80% delle mediazioni si conclude con un accordo, e questo perché le parti sono esse stesse responsabili delle proprie decisioni e sono perciò più interessate a raggiungere un risultato.

Se non si riesce a raggiungere un accordo, si ha avuto almeno l'opportunità di chiarire la questione e di comprendere il punto di vista dell'altro.

## **Come si svolge una mediazione?**

Il ruolo dei mediatori è quello di guidare e facilitare la discussione in modo che le parti possano raggiungere una soluzione soddisfacente.

Una seduta si svolge in genere nel modo seguente:

- ⇒ I mediatori e le parti interessate si presentano e i mediatori spiegano la procedura e le "regole di base" della mediazione.
- ⇒ Ciascuna persona a turno chiarisce la propria posizione.
- ⇒ Ognuno viene ascoltato senza interruzioni.
- ⇒ I mediatori incoraggiano e facilitano la discussione tra le parti sulle questioni che sono state identificate.
- ⇒ I mediatori vedono ogni persona privatamente, lasciando all'altra il tempo di riflettere sul da farsi.
- ⇒ Le due parti quindi si incontrano nuovamente e vengono incoraggiate a negoziare degli accordi successivi.

## **Community Justice Centres**

⇒ Se si raggiunge una soluzione, i mediatori mettono per iscritto l'accordo e ne danno una copia a ognuna delle parti come prova di quanto è stato deciso.

## **Chi sono i mediatori?**

I mediatori dei CJC sono sottoposti a una severa procedura di selezione e portano a termine un articolato corso di formazione.

Vengono accreditati e pagati dal NSW Attorney General e prestano i loro servizi ai CJC sulla base delle sedute indette.

Aggiornano le loro competenze attraverso una continua valutazione, supervisione e formazione in servizio.

## **Quali conflitti si prestano a un intervento di mediazione?**

Molti tipi di situazioni conflittuali si prestano alla mediazione, tra cui:

- ⇒ vicinato (recinzioni, alberi, rumori, animali domestici, bambini, accesso, musica)
- ⇒ famiglia (coppie in via di separazione, famiglie estese, genitori e figli, tutori)
- ⇒ commercio (clienti, fornitori, qualità/pagamento del lavoro compiuto)
- ⇒ vertenze civili di modesta entità
- ⇒ impiego (relazioni, questioni non sindacali)
- ⇒ tra le comunità e al loro interno (casa, scuola, società, commercio, servizi, sport....).

In caso di dubbi contattate il nostro personale.

## **Come posso organizzare una mediazione?**

Potete contattarci direttamente per telefono, fax, lettera o e-mail.

Il nostro personale valuerà il problema e vi dirà immediatamente se può aiutarvi o meno.

Se riterremo di potervi assistere, vi chiederemo informazioni su di voi, sui vostri problemi e sull'altra persona(e) coinvolta.

Contatteremo quindi quella persona(e) e la inviteremo a partecipare a una seduta di mediazione.

## **Quando e dove vengono tenute le sedute di mediazione?**

Non esistono liste di attesa. Gli incontri di mediazione vengono organizzati in orari convenienti per tutte le parti interessate presso il nostro ufficio regionale o in una sede a voi vicina.

Una seduta dura dalle 2 alle 4 ore, perciò quando vi partecipate assicuratevi di avere a disposizione tempo sufficiente.

## **Vi serve un interprete o avete esigenze particolari?**

Fateci sapere se vi serve assistenza per usufruire del nostro servizio.

Se vi occorre un interprete, telefonate al 131 450 e chiedete all'interprete di contattare il Community Justice Centre locale. Sono disponibili traduzioni di questo documento nelle lingue seguenti:

## **Community Justice Centres**

arabo, bosniaco, cinese, croato, filippino, tedesco, greco, italiano, khmer, coreano, laotiano, macedone, maltese, polacco, portoghese, russo, serbo, spagnolo, turco e vietnamita.

Le traduzioni sono disponibili anche nel nostro sito Web [www.cjc.nsw.gov.au](http://www.cjc.nsw.gov.au).