

Compendi  
de casis  
d'èxit e  
implem

**COMPENDI DE CASOS D'ÈXIT  
EN LA IMPLEMENTACIÓ DE PLANS  
● LOCALS DE SENSIBILITZACIÓ  
EN IGUALTAT DE TRACTE  
I NO-DISCRIMINACIÓ**

sensibil  
zació en  
igualtat



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE INMIGRACIÓN  
Y EMIGRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE INTEGRACIÓN  
DE LOS INMIGRANTES



no-discr

**Entitats locals participants:**

Ajuntaments d'Arona, Àvila, Castelló, Bilbao, Cambrils, Collado Villalba, Gijón, Eivissa, León, L'Hospitalet de Llobregat, Madrid, Màlaga, Manlleu, Manresa, Reus, Salou, San Javier, Santa Coloma de Gramanet, Donosti-San Sebastián, Tarancón, Tarragona, Terrassa, Torre-Pacheco, Vigo, València, Valladolid i el Consorci del Llac de Banyoles.

**Experts i expertes:**

Carmen Cárdenas, José María Batlles, Macarena Vallejo, Marta Solé, Rosa Bada i Waltraud Müllauer.

**Direcció i coordinació:**

Observatori Espanyol del Racisme i la Xenofòbia: Nicolás Marugán Zalba, Rosa Iturzaeta Manuel i Antonio García Gómez

**Col·laboració**

CIDALIA, Consultoría técnica en diversidad, S.L.L.

**Catàleg general de publicacions oficials:** <http://www.060.es>



© **Ministeri de Treball i Immigració**  
**Secretaria d'Estat d'Immigració i Emigració**  
**Direcció General d'Integració dels Immigrants**  
**Observatori Espanyol del Racisme i la Xenofòbia**  
**José Abascal, 39 28071 Madrid**  
**Correu electrònic: [oberaxe@mtin.es](mailto:oberaxe@mtin.es)**  
**Internet: <http://www.oberaxe.es>**

**Disseny i maquetació:** José María Gómez Benito

Aquesta publicació ha rebut el recolzament del Programa comunitari europeu per a l'ocupació i la solidaritat (2007-2013) de la Direcció General per a l'Ocupació, Afers Socials i Igualtat d'Oportunitats de la Comissió Europea. Aquest programa fou establert per recolzar financerament la implementació dels objectius de la Unió Europea en l'àrea de l'ocupació i els afers socials, tal i com va quedar establert en l'agenda social i, per tant, contribuir al compliment dels objectius de l'Estratègia de Lisboa en aquests àmbits.

El programa, amb una durada de set anys, es dirigeix a tots els grups d'interès que puguin ajudar a donar forma al desenvolupament de polítiques i legislació en matèria d'ocupació i afers socials apropiades i efectives, entre els 27 estats membres de la UE, l'EFTA-EEA i els països candidats i precandidats.

La missió de PROGRESS és reforçar la contribució de la UE en el recolzament als compromisos i esforços dels estats membres per crear més i millors llocs de treball i construir una societat més inclusiva. Per això el PROGRESS:

- Proporciona anàlisi i assessorament polític en les àrees PROGRESS;
- Controla i informa sobre la implementació de la legislació i les polítiques de la UE en les àrees PROGRESS;
- Promociona la transferència política, l'aprenentatge i el recolzament entre els estats membres en els objectius i les prioritats de la UE;
- Transmet la visió dels grups d'interès i la societat en el seu conjunt.
- Més informació a: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html) «La informació continguda en aquesta publicació no reflecteix necessàriament la posició i l'opinió de la Comissió Europea»

# **COMPENDI DE CASOS D'ÈXIT EN LA IMPLEMENTACIÓ DE PLANS LOCALS DE SENSIBILITZACIÓ EN IGUALTAT DE TRACTE I NO-DISCRIMINACIÓ**

## **ÍNDEX**

### **1. PRESENTACIÓ INSTITUCIONAL**

### **2. PRESENTACIÓ DEL PROJECTE**

2.1 RESUMO

2.2 METODOLOGIA D'ACTUACIÓ

### **3. VALORACIÓ DELS PROJECTES**

3.1 PRINCIPIS GENERALS

3.2 PAUTES D'EXIT

3.3 PAUTES DE GESTIÓ

3.4 PRINCIPIS TRANSVERSALS

### **4. SELECCIÓ DE CASOS D'ÈXIT**

### **5. ÀMBITS D'ACTUACIÓ**

5.1 PREVENCIÓ DE LA DISCRIMINACIÓ I EL ROL DELS GOVERNS LOCALS  
COM A AGENTS DE SENSIBILITZACIÓ

5.2 PERSPECTIVA DE GÈNERE EN LA SENSIBILITZACIÓ PER A LA  
IGUALTAT DE TRACTE I LA NO-DISCRIMINACIÓ

5.3 JOVENTUT I IMMIGRACIÓ

5.4 CONVIVÈNCIA I ESPAIS PÚBLICS

5.5 SENSIBILITZACIÓ PER A LA MILLORA DE L'ACCÉS ALS SERVEIS  
PÚBLICS 5.6 ACCÉS ALS SERVEIS PÚBLICS

### **6. PROPOSTES I RECOMANACIONS**

### **7. BIBLIOGRAFIA**

# 1 PRESENTACIÓ INSTITUCIONAL

Un cop més, l'Observatori Espanyol del Racisme i la Xenofòbia de la Direcció General d'Integració dels Immigrants presenta una altra publicació, emmarcada en el Programa Comunitari Europeu PROGRESS, que mira de promoure activitats de sensibilització per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

En aquesta ocasió, es tracta d'un compendi de casos d'èxit que poden servir de referent a tots els agents que, en l'àmbit de les entitats locals, intenten aplicar estratègies que ajuden a gestionar una societat tan rica i diversa com l'espanyola, després d'anys rebent persones originàries de diferents llocs del món.

La gestió de la diversitat en l'àmbit local és una disciplina amb moltes novetats i la sensibilització, entesa com es defineix en el Pla estratègic de ciutadania i integració, és a dir com un conjunt d'accions que pretén influir sobre els estereotips i les percepcions de «l'altre», és una matèria difícilment mesurable. Per això, la publicació d'una sèrie d'experiències que han resultat positives a diferents llocs ens sembla important perquè serveixi de guia i ajuda a la convivència entre les diferents cultures presents en el nostre país.

La selecció dels casos que es recullen en aquest compendi de casos d'èxit en la implementació de plans locals de sensibilització sobre la igualtat de tracte s'ha dut a terme prenent en consideració diferents enfocaments que abasten un ampli espectre del que coneixem per sensibilització. Així, s'han observat els diferents casos que responen a un enfocament de gènere, de joventut, d'utilització dels espais públics i de convivència de veïns i d'accés als serveis públics.

Esperem que aquesta nova eina del Projecte Estratègies de Sensibilització per a la Ciutadania i la Integració (ESCI III): «Plans de sensibilització: experiències d'èxit en l'entorn local», de la mateixa manera que les publicacions anteriors, sigui útil per a totes les persones implicades en les polítiques de sensibilització i la no-discriminació i que el resultat sigui una convivència harmoniosa en aquesta societat diversa que entre tots estem creant.

**Estrella Rodríguez Pardo**

*Directora general d'Integració dels Immigrants*

# 2

## PRESENTACIÓ DEL PROJECTE

### 2.1. RESUM

El present compendi de casos d'èxit en la implementació de plans locals de sensibilització en la igualtat de tracte i no-discriminació és el producte final del projecte ESCI III: Plans de sensibilització: Experiències d'èxit en l'entorn local. El projecte ESCI III s'emmarca dins del Programa comunitari per a l'ocupació i la solidaritat social PROGRESS (2007-2013) de la Direcció General d'Ocupació, Afers Socials i Igualtat d'Oportunitats de la Comissió Europea i s'insereix en un dels cinc àmbits d'activitat del Programa comunitari, com és el de la no-discriminació i diversitat, l'objectiu principal del qual és recolzar l'aplicació efectiva del principi de no-discriminació i fomentar-ne la integració en les polítiques de la Comunitat mitjançant les següents accions:

- Una major comprensió de la situació en matèria de discriminació, especialment mitjançant anàlisis, estudis i el desenvolupament d'estadístiques i indicadors, així com mitjançant l'avaluació de la incidència de la legislació, les polítiques i les pràctiques vigents;
- El recolzament a l'aplicació de la legislació de la Unió Europea (UE) en matèria de no-discriminació mitjançant un control eficaç, la formació de professionals i la creació de xarxes entre els organismes especialitzats en l'àmbit de la lluita contra la discriminació;
- El reforç de la sensibilització, la difusió d'informació i el foment del debat sobre els principals reptes i aspectes polítics en matèria de discriminació, així com la integració de la no-discriminació en les polítiques de la Comunitat;
- El desenvolupament de la capacitat de les principals xarxes de la Comunitat (per exemple, d'experts nacionals o d'organismes no governamentals, ONG) per perseguir els objectius polítics comunitaris.

El projecte ESCI III l'ha desenvolupat l'Observatori Espanyol del Racisme i la Xenofòbia (Oberaxe), , que depèn de la Direcció General d'Integració d'Immigrants de la Secretaria d'Estat d'Immigració i Emigració del Ministeri de Treball i Immigració, en el període inclòs entre l'1 de desembre del 2009 i el 30 de novembre del 2010.

Es presenta com una continuïtat de la feina efectuada en el marc del Projecte ESCI I: estratègies de sensibilització per a la ciutadania i la integració (2008), i del Projecte ESCI II: plans locals de sensibilització, que es va desenvolupar durant l'any 2009. Les activitats del Projecte ESCI II es van concloure amb la publicació de la *Guia per al disseny i l'elaboració de plans locals de sensibilització en igualtat de tracte i no-discriminació*. Aquesta guia s'ha distribuït de la següent manera: 2.100 exemplars a entitats locals, 67 exemplars a comunitats autònomes, 30 exemplars a departaments ministerials, 350 exemplars a ONG i 38 a síndics de greuges o òrgans similars regionals. Aquesta distribució s'ha dut a terme prenent en consideració el percentatge de població immigrant.

Per tal d'incorporar i involucrar institucions públiques i privades i organismes locals i regionals en el desenvolupament d'accions de sensibilització i promoció de la igualtat de tracte i la no-discriminació, a partir de l'elaboració d'aquesta publicació es va iniciar la tercera etapa de l'ESCI (ESCI III), els objectius del qual han estat la difusió i concreció en plans locals de sensibilització

contra la discriminació per origen racial i ètnic i a favor de la igualtat de tracte i la identificació i avaluació de bones pràctiques i experiències dutes a terme a escala local.

Amb aquest nou projecte, la nostra voluntat ha estat avançar cap a la millora de la qualitat de les estratègies utilitzades per les entitats locals en la sensibilització, a través del recolzament, el seguiment i la tutoria en el disseny i la implementació de plans locals de sensibilització per part d'ens locals, amb la selecció de casos d'èxit i l'elaboració del present compendi de bones pràctiques, que inclou una anàlisi de transferibilitat de les experiències així com la definició de recomanacions per a la implementació de l'eina en altres entorns.

Per això hem continuat treballant amb administracions públiques, organitzacions socials i agents considerats clau per poder influir des dels nivells més propers a la ciutadania en el disseny i la implementació de polítiques nacionals i europees.

Els objectius del Projecte ESCI III es poden desglossar de la següent manera:

#### **Objectiu general:**

Contribuir a la millora del coneixement sobre els aspectes positius d'una societat diversa a fi d'afavorir la convivència i els processos d'integració social en els entorns locals, a través de la implementació de plans locals de sensibilització contra la discriminació per origen racial i ètnic i a favor de la igualtat de tracte, i la identificació de casos d'èxit i models de referència.

#### **Objectius específics:**

1. Difondre el projecte i els seus objectius, i identificar entitats locals que estiguin implementant «plans locals de sensibilització en la igualtat de tracte» que, mitjançant el conjunt d'actuacions i mesures proposades, ajudin a millorar les percepcions i actituds de la ciutadania en relació amb la diversitat.
2. Posar en marxa un seguiment específic i acompanyament del procés, que recolzi i faciliti a les entitats locals la implementació dels plans locals de sensibilització en igualtat de tracte, així com establir les bases per a la identificació de casos d'èxit.
3. Identificar els casos d'èxit i bones pràctiques desenvolupades a Espanya en l'aplicació de plans locals de sensibilització en l'àmbit local, tenint en compte com a mínim models de sensibilització que hagin incorporat o posat el focus principal del pla en diversos aspectes, com ara: sensibilització amb un enfocament especial en temes de gènere; sensibilització amb un enfocament en la ciutadania jove; sensibilització amb un enfocament en convivència veïnal i l'ús dels espais públics; sensibilització amb un enfocament en l'ús dels serveis públics.
4. Elaborar i difondre un compendi de casos d'èxit i bones pràctiques identificades durant la implementació de plans locals de sensibilització en igualtat de tracte, mitjançant la selecció de casos modèlics que puguin constituir-se com a referent per a la resta d'entitats locals.

Totes aquestes accions s'han dut a terme amb la cooperació d'un grup de treball extern coordinat per l'Observatori Espanyol del Racisme i la Xenofòbia (Oberaxe) i format per l'equip tècnic del propi Oberaxe, sis experts especialitzats en polítiques socials i metodologies de sensibilització i la consultora Cidalia, Consultoría Técnica en Diversidad S.L.L., especialitzada en diversitat i migracions.

Les sis persones expertes que van participar en el grup de treball van ser:

- Rosa Bada, directora de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona,
- José M. Batlles, de la Diputació d'Almeria i Marta Solé de la Diputació de Barcelona, ambdós proposats com a experts per part de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies-FEMP.

- Carmen Cárdenas, tècnica del Pla d'ocupació per a col·lectius vulnerables de Creu Roja Espanyola, oficina central.
- Waltraud Müllauer-Seichter, doctora en Antropologia Social i Cultura, de la UNED.
- Macarena Vallejo, responsable d'Immigració, Drets de Ciutadania i Moviments Socials del Consell de la Joventut d'Espanya.

## 2.2 METODOLOGIA D'ACTUACIÓ

Per què es compleixin els objectius establerts en el marc del projecte específic Plans de sensibilització: experiències d'èxit en l'entorn local - ESCI III, l'equip de treball vinculat al projecte va desenvolupar les activitats següents:

- a) la identificació, la selecció i el contacte amb les entitats locals que es van interessar a participar en el projecte per al desenvolupament de les seves dues accions principals, que són:
- b) el desenvolupament del procés d'assessorament tècnic i acompanyament de les entitats locals participants en el projecte, i
- c) la selecció d'experiències i pràctiques d'èxit vinculades a la sensibilització, tenint en compte les relacionades especialment amb la sensibilització en temes de gènere, joves, convivència veïnal o l'ús dels espais públics i l'ús dels serveis públics.

### a) Identificació i selecció d'entitats locals participants

A identificación, selección e contacto coas entidades locais interesadas en participar no proxecto efectuouse do seguinte xeito:

**Fase 1.** Es va dur a terme una primera selecció d'entitats locals basada en diferents principis:

- En primer lloc, es van considerar els criteris de població com la presència i representació de la població d'origen estranger en el municipi, la seva evolució entre els anys 2004 i 2009 i la diversitat pel que fa a les nacionalitats presents en el territori.
- En segon lloc, es va considerar la pluralitat de tipologies d'entitats locals, tant per dimensió de la població com per la representació territorial del conjunt de les comunitats autònomes.

Prenent en consideració aquests criteris, es va fer una selecció de 165 municipis, que pertanyien a vint-i-tres províncies i a les disset comunitats autònomes, que concentraven el 85,19% del total de la població d'origen estranger a Espanya (amb dades de l'INE de desembre de 2009)

**Fase 2.** Va suposar la invitació a les entitats locals escollides per participar en el projecte i la creació de les bases de dades informatives de cadascuna. En total, es va enviar la invitació a les 165 entitats locals identificades.

**Fase 3.** Va consistir en el seguiment de les entitats locals convidades per a l'establiment del grup definitiu de municipis interessats en participar en el procés d'acompanyament i selecció de casos d'èxit. Com a criteri general, es van seleccionar els municipis que estiguessin treballant o mostressin interès en treballar contra la discriminació per origen racial o ètnic, amb una atenció particular en els àmbits d'especial importància definits per l'ESCI III.



Finalment, les entitats locals que van confirmar la seva participació van ser les següents:

COMUNITAT AUTÒNOMA	PROVINCIA	MUNICIPI
Andalusia	Màlaga	Màlaga
Astúries	Astúries	Gijón
Balears	Balears	Eivissa
Canàries	Santa Cruz de Tenerife	Arona
Castilla La Mancha	Cuenca	Tarancón
Castella i Lleó	Àvila	Àvila
	Lleó	Lleó
	Valladolid	Valladolid
Catalunya	Barcelona	Manresa Santa Coloma de Gramanet L'Hospitalet de Llobregat Manlleu Terrassa
	Tarragona	Tarragona Cambrils Reus Salou
	Girona	Banyoles
Galícia	Pontevedra	Vigo
Madrid	Madrid	Madrid Collado Villalba
Múrcia	Múrcia	Torre -Pacheco
		San Javier
País Vasco	Biscaia	Bilbao
	Guipúscoa	Donostia-San Sebastián
València	València	València
	Castelló	Castelló

## b) Metodologia i continguts de l'assessorament tècnic a municipis

Atesa la diversitat i heterogeneïtat de les entitats locals participants en el projecte ESCI III, la primera característica del procés de seguiment i assessorament va ser la de caràcter individualitzat del mateix en el marc d'uns criteris comuns d'actuació, l'eix principal del qual va ser l'aplicació de la *Guia per al disseny i l'elaboració de plans locals de sensibilització* elaborada durant la segona fase del projecte.

Els criteris comuns d'actuació es van basar en les activitats següents:

- Identificació d'aspectes previs per a l'inici del seguiment i l'assessorament.
- Elaboració d'un diagnòstic general del municipi.
- Elaboració d'un diagnòstic específic.
- Elaboració de recomanacions per al desenvolupament del Pla de sensibilització.

En resum, la proposta es va orientar al desenvolupament d'un protocol de treball basat en criteris comuns que permetés definir un procés d'actuació amb les entitats locals amb resultats i productes similars i homologables (identificació d'informació bàsica a través d'un qüestionari i elaboració d'una fitxa de diagnòstic general) i a través de metodologies i eines específiques que fossin les més adequades en cada context local.

Per tal de consensuar la metodologia de treball que es desenvoluparia durant les diferents fases del projecte, l'equip tècnic va realitzar visites individuals als diferents ens locals participants. Aquesta interrelació amb els responsables de les accions en l'àmbit local va esdevenir un element clau en el desenvolupament del projecte ESCI III, no només en facilitar una major informació i les tasques de coordinació amb el grup de treball, sinó per la important implicació i participació

mostrada pels tècnics i les tècniques i els i les responsables d'àrea de les entitats locals involucrades.

### Diagnòstic general

La primera acció de la fase de seguiment i assessorament es va orientar al desenvolupament d'un diagnòstic general per a cada entitat local participant en el projecte, en el qual se sistematitzava la següent informació:

TIPUS D'INFORMACIÓ	DADES	METODOLOGIA
Dades sociodemogràfiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipus d'activitats</li> <li>• Vinculació amb Programa o Pla d'Integració i Convivència o ciutadania</li> <li>• Grau de transversalitat de les accions (participació d'altres àrees de l'ajuntament en les accions desenvolupades)</li> <li>• Tipus de recursos utilitzats</li> <li>• Fonts de finançament (pròpies, subvencions, etc.)</li> <li>• Vinculació en les activitats de entitats socials: ONG i associacions d'immigrants</li> </ul>	Elaboració realitzada a partir d'un breu qüestionari que es va enviar als municipis participants. Recopilació de documents subministrats per les entitats participants.
Anàlisi de polítiques públiques	Breu informe amb la proposta de l'equip tècnic per a la realització del Pla de sensibilització	Sugerides per l'equip tècnic del projecte i el grup d'experts
Observacions i recomanacions	Breve informe coa proposta do equipo técnico para a realización do Plan de Sensibilización	Suxeridas polo Equipo Técnico do proxecto e o grupo de expertos

El diagnòstic inicial de cadascuna de les entitats participants va ser elaborat per l'equip tècnic del projecte amb la col·laboració puntual dels tècnics i els responsables de les entitats locals, a partir de la realització d'un qüestionari, com un primer pas en la identificació de les possibles línies d'actuació que cal seguir; es tracta d'un document obert i flexible a la reflexió en les següents fases de treball.

### Diagnòstic específic

Un cop desenvolupat el diagnòstic general, l'objectiu següent va ser establir un diagnòstic específic amb els tècnics i els responsables de les entitats locals. Per això es va dur a terme una visita a cada entitat local participant en el projecte, per tal de:

- a) Contrastar amb els responsables de les entitats locals el diagnòstic general elaborat per l'equip tècnic del projecte i aprofundir-hi, en temes com ara:
  - a.1) Anàlisi de pràctiques i discursos socials; és a dir, l'existència de percepcions, prejudicis i estereotips en el context social de referència.
  - a.2) Coneixement d'actituds i fets discriminatoris en el municipi o l'entitat local: problemes de convivència detectats, situacions de discriminació, etc.
- b) Presentació de la metodologia de treball virtual: es va crear una modalitat de treball en línia (<http://www.esci3.com>) que posteriorment va servir com a plataforma de coordinació i de treball en xarxa entre les entitats locals participants i entre aquestes i l'equip tècnic del projecte.
- c) Establiment d'un pla i un calendari de treball amb cada entitat local, que es va desenvolupar entre els mesos de juny i octubre de 2010 i es va orientar a establir conjuntament la identificació d'accions i experiències d'èxit en matèria de sensibilització en igualtat de tracte i no-discriminació que van passar a ser avaluades per l'equip tècnic i el grup d'experts amb la finalitat d'identificar bones pràctiques que poguessin servir com a models de referència.

### Elaboració de recomanacions per a l'elaboració dels plans de sensibilització

Al tancament de l'edició del present compendi, s'està elaborant un breu informe que contindrà una sèrie de propostes i recomanacions que pretenen orientar o reforçar les actuacions que estan desenvolupant les entitats locals que participen en el projecte en matèria de sensibilització.

Aquest informe es basa tant en els diagnòstics generals i específics elaborats per l'equip tècnic del projecte, com en les opinions del grup d'experts en relació amb les pràctiques valorades durant la fase d'identificació de casos d'èxit.

### c) Metodologia d'identificació i selecció de casos d'èxit

La fase de treball i la metodologia aplicada en la identificació i selecció de casos d'èxit va basar-se notablement en el procés d'acompanyament de les entitats locals participants en el projecte. Entre altres accions, les visites a entitats locals van permetre tenir un coneixement elevat de les iniciatives i experiències que s'estan desenvolupant a escala local, fet que va facilitar-ne la identificació per seleccionar els casos d'èxit.

La metodologia d'identificació i selecció de casos d'èxit va partir de la definició de dos conceptes clau, com són:

- a) el concepte de *sensibilització del Pla estratègic de ciutadania i integració (2007–2010)* que ja es va utilitzar durant el projecte ESCI II i que ressalta la sensibilització com un procés a llarg termini i com un conjunt d'accions que pretén influir sobre les idees, les percepcions, els estereotips, els conceptes de les persones i dels grups per provocar un canvi d'actituds en les nostres pràctiques socials, individuals i col·lectives,
- b) i de la definició de bona pràctica en l'àmbit de la igualtat de tracte i no-discriminació, elaborada en el grup de treball, com aquella actuació, metodologia o eina desenvolupada en l'àmbit de la sensibilització, que ha mostrat la seva capacitat per introduir transformacions amb resultats positius en l'eliminació dels factors de discriminació en l'àmbit de la igualtat de tracte per motius d'origen ètnic i racial.

Partint d'ambdós conceptes, el grup de treball, d'acord amb la metodologia proposada a la Comissió Europea, va desenvolupar una proposta metodològica que va establir els criteris que servien per a la identificació i selecció de les bones pràctiques, a partir de l'establiment d'un grup de variables agrupades en quatre eixos o dimensions més generals. A partir d'aquestes variables es van identificar un conjunt d'indicadors per a la selecció i l'avaluació de les bones pràctiques en matèria de sensibilització i no-discriminació. A la matriu següent es poden observar les dimensions i els eixos proposats per a la valoració de les bones pràctiques, així com els criteris de valoració considerats per a cadascu:

EIXOS	CRITERIS	BAREM
Principis generals	Innovació i creativitat Transferibilitat Perspectiva integral	20%
Pautes d'èxit	Impacte positiu Efectivitat Eficiència Sustentabilitat	30%
Pautas de xestión	Planificació Lideratge Sistemes de mesura i comprovació	20%
Principios transversais	Implicació de ciutadania Perspectiva de gènere Perspectiva intercultural Perspectiva d'edat	30%

L'eix de *principis generals* valora fonamentalment la incorporació d'elements innovadors i creatius en els projectes i programes de sensibilització, tant pel que fa a les eines i els mètodes de

gestió com al tipus de servei que s'ofereix. Així mateix, valora la possibilitat de permetre la repetició d'una experiència en contextos diferents al de la seva creació, així com la capacitat per incorporar una visió integral dels factors sobre els quals pretén actuar i la incorporació de diferents actors institucionals en el desenvolupament de la iniciativa.

L'eix sobre *pautes d'èxit* valora la consecució dels objectius establerts, els efectes positius observables i valorables d'una iniciativa, la relació dels resultats obtinguts amb els recursos utilitzats i el grau de sostenibilitat de la iniciativa en l'organització de l'administració local i les seves possibilitats de manteniment en el temps.

L'eix sobre *les pautes de gestió* apunta a la valoració de l'establiment d'un procés de desenvolupament comunitari que inclogui la participació de la comunitat com a aspecte clau en la planificació i el desenvolupament de les accions, estimant la capacitat dels promotors de motivar i implicar actors rellevants en la seva execució. Així mateix, valora l'establiment de sistemes de seguiment i avaluació de les accions dutes a terme i la supervisió dels efectes i impactes produïts en relació amb els objectius previstos. L'eix de *principis transversals* fa referència a la valoració d'aquelles accions que contempnen les necessitats i les situacions específiques de les dones i el jovent des d'una perspectiva transversal. Així mateix, valora la implicació de la ciutadania, o bé mitjançant la intervenció d'entitats socials rellevants assentades en el territori, o bé mitjançant altres mecanismes de participació, en el diagnòstic de la situació, la deliberació i el disseny de polítiques i el desenvolupament de les iniciatives de sensibilització, des d'una perspectiva intercultural.

Un cop consensuades les definicions de cadascun dels criteris de valoració de les bones pràctiques, es van proposar un conjunt d'indicadors que permetessin valorar les diferents iniciatives identificades en funció del sistema de baremació acordat pel grup de treball. Amb l'objectiu de facilitar la recollida d'informació i la sistematització de la informació, es va proposar el desenvolupament d'una eina metodològica que, a títol de fitxa, permetés observar la informació relativa als criteris de valoració de cada iniciativa o pràctica.

Les fitxes les va elaborar l'equip de treball del projecte ESCI III i es van organitzar per àmbits d'actuació: gènere, joventut, convivència i espais públics i ús de serveis públics. En total, es van sistematitzar 37 experiències, que van ser agrupades i enviades al grup d'experts perquè les valoressin, en funció de la proposta d'indicadors prèviament acordada.

La valoració realitzada per cada expert i experta i la sistematització global de les valoracions atorgades ha estat la metodologia utilitzada per triar les iniciatives i incloure-les en aquest compendi de casos d'èxit.

# 3 VALORACIÓ DELS PROJECTES

En aquest apartat s'ofereix una reflexió sobre les valoracions efectuades profunditzant en els criteris que s'han analitzat en cadascun dels eixos establerts en el projecte. Si bé l'objectiu del projecte ESCI III no és dur a terme una avaluació exhaustiva dels projectes de sensibilització, el procés de treball desenvolupat durant el projecte sí ens ha permès:

- a) debatre i arribar a acords sobre els criteris de valoració dels projectes de sensibilització per a la seva inclusió en el present compendi,
- b) disposar d'una informació i documentació rellevant per part dels municipis i les entitats locals sobre les accions desenvolupades en sensibilització.

D'aquesta manera, i sense pretendre dur a terme una avaluació dels projectes valorats, sí que s'ha considerat pertinent presentar els resultats genèrics de la valoració dels projectes com un factor que permeti continuar amb la feina iniciada durant el projecte ESCI III, atès que la valoració proporciona algunes dades d'interès, tant per al coneixement de les pràctiques i experiències de les entitats locals, com per començar a discernir quins són els que podríem definir com a punts forts i punts febles en aquestes pràctiques i experiències.

La identificació dels projectes que desenvolupen els municipis participants en aquest projecte s'ha vist facilitada per anteriors fases de treball, concretament per l'activitat d'assessorament tècnic a les entitats locals que ha incorporat la visita a tots els municipis participants. Aquesta activitat prèvia ens permet considerar que s'han identificat pràcticament la totalitat de les iniciatives de sensibilització desenvolupades pels municipis participants. En aquest procés de treball s'han registrat 72 iniciatives de sensibilització. Se'n va sol·licitar informació de totes a l'inici de la fase d'identificació de bones pràctiques i s'ha obtingut informació relativa a 64 projectes de 20 municipis. D'aquestes 64 iniciatives, tenint en compte els objectius de l'ESCI III, l'equip tècnic en va seleccionar definitivament 37 per valorar-les com a casos d'èxit.

En el quadre següent s'indiquen els 37 projectes valorats en aquesta fase del projecte ESCI III:

ENTITAT LOCAL	NOM DEL PROJECTE VALORAT	OBJECTIUS	DESTINATARIS
Ávila	Programa de sensibilització en centres educatius	Crear a l'aula un espai de trobada i convivència entre els alumnes, basat en la tolerància i el respecte mutu	Alumnes d'educació infantil, primària i secundària, matriculats en els centres educatius de la ciutat
	Programa integral de llengua i cultura espanyoles per a persones immigrants	Afavorir la integració social i la participació a la ciutat d'Ávila partint de la competència lingüística	Població immigrant al municipi d'Ávila
Consorci de Benestar Social del Pla de l'Estany-Banyoles	Projecte intergeneracional i intercultural d'intercanvi d'experiències	Facilitar el contacte intergeneracional i intercultural a fi de reduir el grau de desconeixement mutu entre les persones d'edats i orígens culturals diferents	2 grups d'alumnes de 6è de primària
	Projecte intergeneracional per a la recuperació de la Festa Major del barri de Canaleta	Aconseguir la reducció dels problemes de convivència que existeixen entre els veïns del barri	Conjunt de la població del barri de Canaleta
Bilbao	Dona, salut i violència	Formació de grups de dones joves com a agents de difusió i	Dones joves, preferentment entre 17 i 35 anys

ENTITAT LOCAL	NOM DEL PROJECTE VALORAT	OBJECTIUS	DESTINATARIS
		prevenció en matèria de salut, violència, vivència de la sexualitat i identitat cultural	
	Zineskola - Educació en valors	Sensibilitzar les mares i els pares d'adolescents perquè col·laborin conjuntament amb el professorat en l'educació dels seus infants en els valors d'igualtat, respecte i tolerància per afavorir la convivència en la diversitat.	Mares i pares de l'alumnat de 1r, 2n i 3r de l'ESO de deu centres educatius de Bilbao
	Programa Gureisia-Intervenció en espais públics esportius	Intervenir des dels plantejaments interculturals per a la millor gestió de la diversitat en els espais públics ocupats per les iniciatives no formals d'oci i esport protagonitzades per les persones immigrants	Persones usuàries els espais esportius municipals
Cambrils	Tallers de sensibilització sobre el fenomen migratori en els centres educatius	Afavorir la convivència intercultural en els centres educatius	Joves matriculats a 1r i 2n de l'ESO
	Joves acompanyants	Facilitar la convivència entre els alumnes nous i la resta d'alumnes dels centres educatius de secundària	Joves del municipi de Cambrils en els centres d'educació secundària del municipi
Castelló	Projecte estudiant-mediador	Afavorir la convivència intercultural en els centres educatius	Comunitat educativa d'un IES de Castelló
	Apropant cultures	Afavorir la convivència intercultural en el municipi de Castelló	Tota la població de Castelló
	Interculturalitat en l'àmbit religiós	Apropament de les diferents confessions religioses entre elles i afavorir-ne el coneixement per part de tota la població, autòctona i estrangera, de Castelló	Tota la població de Castelló
	Taula intercultural de la dona	Incentivar i recolzar la solidaritat entre dones que pertanyen a diverses cultures, mitjançant la promoció de la creació d'un grup d'acollida, organitzat a l'entorn de la Taula intercultural de la dona	Associacions de veïns, col·legis i instituts públics o concertats, associacions d'immigrants i comunitaris, AMPA, associacions de dones i altres persones interessades
	Projecte d'igualtat i d'autonomia	Sensibilitzar i fomentar en els menors la participació equitativa d'homes i dones en les feines de la llar i fomentar l'autonomia respecte de les tasques de la llar	Menors no acompanyats internats en els centres de recepció i acollida, titularitat de la Generalitat valenciana
Collado Villalba	V Setmana de Solidaritat	Promocionar una consciència de ciutadania global	Tota la ciutadania, amb especial èmfasi en els joves
Donostia-San Sebastian	Projecte comunicació «Donostia Elkarrekin» Per a la realització de campanyes de sensibilització sobre els fluxos migratoris a la població de Donostia-San Sebastián	Marcar eixos de comunicació sobre els que se sustenten les campanyes i les accions de comunicació dirigides a sensibilitzar la població donostiarra a fi de deconstruir els discursos que desvirtuen la realitat i poden justificar actuacions d'hipocresia social	Tota la població de Donostia
Gijón	Jornades contra el Racisme i la Xenofòbia	Afavorir la integració entre totes les persones residents en el municipi, amb independència de la seva pertinença ètnica o cultural, prevenint actituds racistes o xenòfobes	Tota la població de Gijón
Lleó	León plural e diversa	Impulsar a sensibilització social para favorecer a integració da poboación inmigrante	Toda a poboación de Lleó

ENTITAT LOCAL	NOM DEL PROJECTE VALORAT	OBJECTIUS	DESTINATARIS
	Construindo cidadanía	Promover unha mellor comprensión dos procesos e fenómenos migratorios e destacar as súas achegas e combater prexuízos e estereotipos	O concurso dirixiuse a publicistas, profesionais de medios de comunicación, rapaces/rapazas creadores/as e en xeral ao conxunto de toda a poboación
Madrid	Dinamització d'espais públics	Dur a terme activitats orientades a afavorir la convivència ciutadana, fomentar les relacions socials i el respecte mutu entre les cultures i informar els ciutadans sobre l'ús correcte dels espais públics	Tota la població de Madrid
	Servei d'orientació jurídica d'estrangeria municipal i per supòsits de racisme, xenofòbia, transfòbia i homofòbia	Resolució de les consultes en les matèries relacionades amb el servei, la tramitació i l'assessorament en els expedients de Justícia Gratuïta, i resolució d'activitats de sensibilització social	Persones o entitats que pateixen la vulneració del seu dret a la igualtat de tracte o són discriminades per motius racials, ètnics, culturals, religiosos i d'orientació sexual
Málaga	Aula de formació-escola de ciutadania i convivència	Millorar l'ocupabilitat de les persones immigrants que viuen a la ciutat de Màlaga	Persones immigrants en edat laboral, d'ambdós sexes, residents en el Distrito Centro de Màlaga, que estan desenvolupant un itinerari d'inserció sociolaboral
	Mundialet «Sense Fronteres»	Enfortir la participació de les associacions d'immigrants de la ciutat i la seva integració social a través de jornades esportives basades en la diversitat i en una competència sana	Hi participen equips de futbol representants de diferents països i col·lectius
Reus	Civisme i convivència	Sensibilitzar sobre normes de convivència i civisme a les comunitats de veïns en què s'han detectat situacions de sobreempadronament	Veïns i veïnes d'un barri de Reus
San Javier	Taller d'integració en Paret	La participació de joves amb risc d'exclusió amb altres col·lectius socials	Joves immigrants o no, interessants en l'art urbà
	Taller de Pòster Art	La participació de joves amb risc d'exclusió amb altres col·lectius socials	
	Taller Sons de la memòria	La participació de joves amb risc d'exclusió amb altres col·lectius socials	
Tarragona	A la meva escala ens entenem	Contribuir a la millora de la convivència veïnal en el seu context intercultural actual a través d'aprenentatges de participació i apoderament de les organitzacions de les escales de veïns i veïnes	Veïns i veïnes d'un barri de Tarragona
	Escampa	Millorar la imatge pública de la immigració i promocionar els aspectes positius d'una societat caracteritzada per la diversitat	Població de Tarragona en general i en particular dels barris de Sant Salvador Torreforta, Barris Marítims i Campclar
	Parlem	Afavorir la comprensió per part de la societat espanyola del fenomen migratori, millorar la convivència intercultural tot valorant la diversitat i fomentant valors de tolerància, i recolzar el coneixement de les cultures d'origen de les persones immigrants com a font d'enriquiment cultural de tota la societat	Dones i joves reagrupats principalment, però no de forma exclusiva, que desconeixen completament la llengua i el seu entorn immediat, les seves costums, cultura i normes cíviques fonamentals
	I tu, com ho fas?	Generar canvis d'actitud respecte de	La població autòctona i les

ENTITAT LOCAL	NOM DEL PROJECTE VALORAT	OBJECTIUS	DESTINATARIS
		la població immigrant	persones nacionals de tercers països que s'incorporen al municipi
Terrassa	Foment de la convivència	Millorar la qualitat social i urbanística del Districte II de Terrassa	Veïns i veïnes dels barris del Districte II de Terrassa
Torre-Pacheco	Cuentas tu: un espai intercultural de trobada i participació ciutadana	Promoure l'intercanvi cultural i la participació activa de joves i dones immigrants residents en el municipi de Torre Pacheco, mitjançant l'ús d'activitats de contingut tecnològic i audiovisual	Població infantil i juvenil resident en el municipi de Torre Pacheco, autòctona i immigrant
València	Divercinema. Cinema para a convivència intercultural	Fomentar a convivència intercultural entre os escolares da cidade utilizando a linguaxe audiovisual como ferramenta socioeducativa	A Exposición-Taller de Xogos do Mundo está dirixida aos alumnos que cursan terceiro ciclo de primaria (5.º e 6.º) e primeiro ciclo de secundaria (1.º e 2.º de ESO). A longametraxe está dirixida aos alumnos de segundo ciclo da ESO (3.º e 4.º de ESO), bacharelato, ciclos formativos, CPPI e universidades populares
	Pasa a Bola: a integración está nas túas mans	Reforzar entre a poboación de València a educación en valores de integración, tolerancia, respecto, solidariedade e recoñecemento das novas realidades culturais e sociais que xa fan parte da súa realidade	Familias da cidade de València, alumnos dos centros escolares, membros da escola de fútbol, membros das asociacións de inmigrantes
	Carpeta educativa	Fer arribar al teixit educatiu de la ciutat una sèrie d'activitats dirigides a tota la comunitat escolar que s'impartiran al llarg del curs per tal de crear espais i llocs de trobada que permetin avançar cap a la convivència intercultural	Conjunt de la comunitat educativa de la ciutat de València
Valladolid	VI Setmana Intercultural	Afavorir la convivència intercultural des d'una perspectiva lúdica, participativa i de sensibilització social	Tota la població de Valladolid

Les 37 experiències valorades són heterogènies, com a mínim des de dues perspectives analítiques:

- a) en primer lloc, corresponen a actuacions de 18 entitats locals amb característiques molt diverses des del punt de vista de la dimensió de la població, el tipus de municipis, els recursos associats a les activitats de sensibilització, etc. D'aquesta manera, hem proposat una tipologia de les entitats els projectes de les quals han estat valorats en aquest àmbit:

Més de 400.000 habitants	Entre 200.000 i 400.000 habitants	Entre 100.000 i 200.000 habitants	Entre 50.000 i 100.000 habitants	Entitats locals de menys de 50.000 habitants
Madrid València Màlaga	Bilbao Gijón Terrassa Valladolid	Castelló Donostia-San Sebastián León Reus Tarragona	Ávila Collado Villalba	Cambrils Banyoles San Javier Torre-Pacheco

- b) les característiques dels projectes també són molt diferents, tant pel tipus d'actuacions i destinataris (algunes dirigides al conjunt de la ciutadania, altres actuacions específiques en barris del municipi o a grups poblacionals concrets) com pel tipus d'acció portada a terme. A continuació es presenta una breu síntesi dels diferents criteris valorats per cada eix, posant de



relleu els aspectes més rellevants que s'han trobat en el procés de treball i que poden permetre el desenvolupament de propostes i recomanacions tant per a les entitats locals com per al conjunt d'actors socials implicats en el desenvolupament d'accions de sensibilització en igualtat de tracte i no-discriminació.

La presentació de resultats s'ofereix de forma genèrica, és a dir sense aprofundir en els resultats de les valoracions obtingudes per cada municipi o entitat local, ja que es considera que l'anàlisi global és més interessant des de la perspectiva de tendències comuns en la sensibilització per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

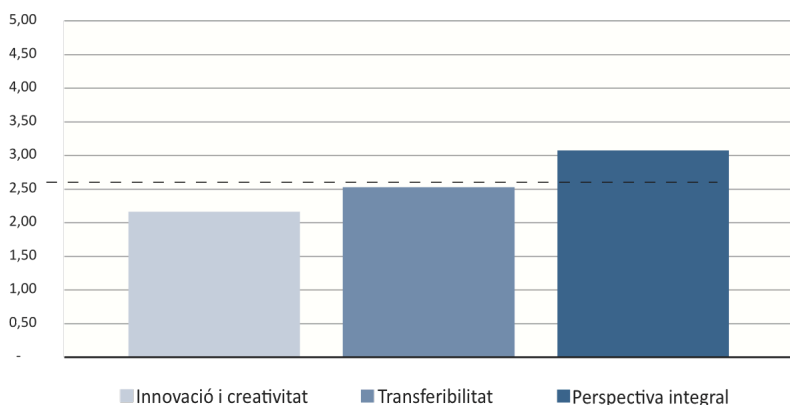
### 3.1. PRINCIPIS GENERALS

L'anàlisi de l'eix dels principis generals ens ha permès valorar tres aspectes en el desenvolupament de les pràctiques i experiències locals:

Críteris	Definició
<b>Innovació i creativitat</b>	Introducció, creació o millora d'elements en un sistema mitjançant actuacions efectuades tant pel que fa a la gestió com al servei que es dona, amb l'objectiu de perfeccionar el seu funcionament intern i amb un impacte visible del resultat d'aquestes actuacions
<b>Transferibilitat</b>	La capacitat d'una experiència per permetre la repetició dels seus elements essencials en un context diferent al de la seva creació amb elevades possibilitats d'èxit
<b>Perspectiva integral</b>	La capacitat d'una iniciativa per tenir una visió integral dels factors sobre els quals pretén actuar i la incorporació de diferents actors institucionals en el desenvolupament de la iniciativa.

Podem observar la valoració general d'aquests tres criteris per als 37 projectes analitzats en el gràfic 1.

Valoracions mitjanes dels principis generals



El criteri millor valorat de manera general (3,15 punts sobre un màxim de 5) ha estat el de la perspectiva integral dels projectes, és a dir la capacitat d'implicar altres àrees de govern en l'acció i tenir una visió àmplia sobre els factors en què es pretén actuar.

A la *Guia per al disseny i l'elaboració de plans locals de sensibilització* ja s'indicava la rellevància de la col·laboració i cooperació amb altres àrees municipals en les accions de sensibilització<sup>1</sup>, especialment si anaven dirigides cap a sectors poblacionals específics. Aquest aspecte concret de la integralitat ha aparegut en la valoració de les experiències i iniciatives com el millor puntuat.

Cal ressaltar que en el criteri de perspectiva integral també es valorava l'existència de mesures o accions dirigides a la igualtat de tracte i la no-discriminació. Podem afirmar que el discurs d'igualtat de tracte i no-discriminació és pràcticament nul o com a mínim no es fa explícit en les experiències de sensibilització valorades. Les accions de sensibilització s'aborden com un «apropament entre cultures»; es tracta doncs de facilitar la informació sobre les característiques socioculturals de les comunitats immigrants mentre que els discursos i les accions de construcció de ciutadania, igualtat de tracte i no-discriminació gairebé no apareixen en els projectes i les iniciatives valorades. Es tracta doncs d'un dels aspectes més rellevants en els quals caldrà profunditzar en el futur.

Sobre el criteri de transferibilitat, potser caldrà establir una premissa: cap dels projectes analitzats incorporen aquest criteri en la seva formulació o avaluació. És a dir, els responsables polítics i tècnics no valoren aquesta possibilitat a l'hora de posar en funcionament les seves iniciatives. Ara bé, el factor més ben valorat ha estat la possibilitat d'adaptar les pràctiques i les experiències a altres contextos socials i territorials. Així doncs, una major i millor informació, difusió i comunicació sobre les pràctiques, experiències, eines i tècniques utilitzades, etc. pot ser un instrument rellevant per al conjunt de les entitats locals que actuen en aquest àmbit de sensibilització atesa l'adaptabilitat i aplicació de les diferents experiències valorades.

És el criteri de creativitat i innovació el que apareix amb un major marge de millora en les accions valorades. En efecte, tant des de la tipologia de pràctiques com des de les metodologies utilitzades, es considera que és un aspecte en el qual es pot progressar clarament a curt i mitjà termini. Per això, potser l'impuls del treball en xarxa entre les entitats locals i un major coneixement de les activitats i les experiències que inclogui tant els èxits com les eventuais dificultats podria representar una bona estratègia de treball per al desenvolupament d'accions amb un major component de creativitat i innovació.

A continuació posarem de relleu els criteris mencionats en algunes iniciatives valorades:

Criteris	Entitats locals
<b>Innovación e creatividade</b>	La iniciativa de Tarragona <i>I tu, com ho fas?</i> proposa una metodologia molt creativa en el desenvolupament d'accions que permeti a les associacions de veïns i veïnes facilitar activitats d'acollida a la població nouvinguda i donar-li a conèixer el teixit associatiu del seu entorn més immediat. La utilització de suports no habituals en la difusió dels missatges de sensibilització dirigits a la població tarragonina com ara vanos, penja-robes per a autobusos i estoretes per ratolí d'ordinador, també contribueixen a la creativitat de la iniciativa. L'experiència del Programa de foment de la convivència de l'Ajuntament de Terrassa té com a objectiu millorar la qualitat de la convivència d'un districte del municipi en el qual s'han produït conflictes i enfrontaments amb la diversitat en el centre dels xocs. Es basa en l'aplicació d'una nova metodologia per abordar els conflictes socials que es produeixen en espais públics i comunitats de veïns; es tracta d'una metodologia

<sup>1</sup>*Guía para el Diseño y Elaboración de Planes Locales de Sensibilización*, Ministeri de Treball i Immigració, 2009, pàgines 67 i 77.

	implementada progressivament, fonamentada en el treball personalitzat i de base des de l'educació, la prevenció, la dinamització de carrer en els barris, la participació dels residents i la creació d'espais d'interrelació que permetin trencar amb els tòpics i els estigmes negatius, així com l'apropament entre les persones.
<b>Transferibilitat</b>	El projecte de l'Ajuntament de Castelló, <i>Interculturalitat religiosa</i> , té com a objectiu apropar les diferents confessions religioses i el coneixement d'aquestes per part de la població de Castelló. Per això, s'organitzen concerts de Nadal, el festival de primavera i un fòrum intercultural religiós que es reuneix amb una periodicitat trimestral. La iniciativa <i>Civisme i convivència</i> de l'Ajuntament de Reus es basa en un projecte pilot en un barri de Reus, amb l'objectiu de traslladar-lo a altres del municipi. A partir de la detecció de pisos altament ocupats, es va elaborar un tríptic informatiu sobre normes de convivència i civisme que es va repartir a totes les llars del barri. Es va comptar amb la participació de veïns i entitats del barri per detectar els principals problemes de convivència i civisme, a partir dels quals es va editar un cartell i un tríptic en diferents llengües on es reflectien i treballaven aquestes qüestions.
<b>Perspectiva integral</b>	L'experiència <i>Joves acompanyants</i> del municipi de Cambrils té una alta valoració de perspectiva integral, ja que aborda la qüestió dels joves d'origen estranger nous als centres educatius amb la implicació de la comunitat educativa a través de la formació de grups d'alumnes acompanyants i del disseny d'una metodologia i unes activitats que permeten el coneixement mutu i la interrelació entre els i les joves en el centre educatiu, prevenint així conductes de desmotivació, aïllament o creació de grups per nacionalitats d'origen. També participa a la iniciativa un ampli grup d'agents institucionals de la ciutat (Regidoria de Joventut, Àrea d'Ensenyament, Àrea d'Esports, Àrea de Cultura, Regidoria de Festes, Àrea de Participació ciutadana, Policia Local, Patronat Municipal de Turisme, Patronat Municipal de Ràdio i Televisió).

### 3.2. PAUTES D'ÈXIT

L'anàlisi de l'eix de les pautes d'èxit ens ha permès valorar quatre aspectes en el desenvolupament de les pràctiques i experiències locals:

Criteris	Definició
<b>Efectivitat</b>	La consecució dels objectius establerts.
<b>Impacte positiu</b>	Efectes positius observables i valorables d'una iniciativa.
<b>Eficiència</b>	Relació dels resultats obtinguts amb els recursos utilitzats en la iniciativa.
<b>Sostenibilitat</b>	Grau d'internalització de la iniciativa en l'organització de l'administració local i possibilitats de manteniment en el temps.

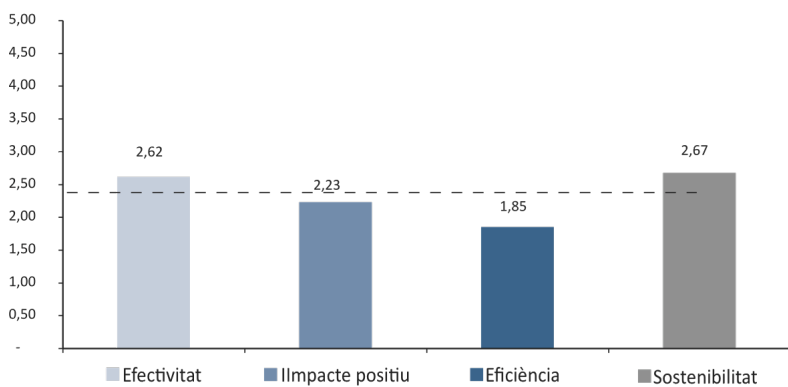
El criteri millor valorat a l'eix de Pautes d'èxit és el de sostenibilitat (2,68 sobre 5). En aquest criteri s'han valorat diferents factors: la possibilitat de manteniment de les diferents iniciatives, el seu grau de dependència externa, fonamentalment pressupostària, així com la seva incorporació o dependència de plans o programes d'actuació més amplis, especialment plans d'integració d'immigrants (amb les particularitats tant de denominació com d'actuacions).

Dins d'aquest criteri de sostenibilitat, podem ressaltar dos aspectes que ens poden indicar com les iniciatives de sensibilització es troben cada cop més interioritzades en les polítiques i accions de govern de les entitats locals<sup>2</sup>:

- a) d'una banda el grau de vinculació de les experiències analitzades amb plans o programes d'integració. En el desenvolupament de models de valoració relacionals, aquest criteri podria estar connectat amb el criteri d'integralitat de les iniciatives de sensibilització, atès que ens indica, de manera indirecta, una visió àmplia de les qüestions que s'han d'abordar.
- b) d'altra banda, el manteniment en el temps i els anys d'experiència de la iniciativa. Des d'una perspectiva o model relacional, s'hauria de considerar en el futur com es relaciona aquest manteniment temporal amb la introducció de tècniques i metodologies creatives i innovadores.

El segon criteri millor valorat ha estat el de l'efectivitat, que es relaciona amb la correcta definició d'objectius i el seu grau de consecució. Malgrat aquesta bona valoració de l'efectivitat de les experiències analitzades, cal indicar que aquesta s'ha vist afectada per la poca informació disponible en alguns casos pel que fa a l'avaluació dels projectes (que tornarem a tractar a l'eix de pautes de gestió) i, conseqüentment, per valorar adequadament el grau de consecució dels objectius. (Vegeu gràfic 2)

Valoracions mitjanes de pautes d'èxit



Aquesta mateixa reflexió pot fer-se extensiva al criteri d'impacte positiu, relacionat, entre altres factors, amb el grau de satisfacció dels participants en el projecte o amb els efectes positius i valorables de la iniciativa. Amb tota seguretat, la poca informació disponible en alguns casos valorats pel que fa als resultats obtinguts ha influït en la valoració general.

Des del punt de vista de l'eficiència, aquest fet es fa encara més palès. Atès que el grau d'eficiència d'un projecte es relaciona amb els recursos econòmics que s'hi destinen, ens hem trobat amb molt poca informació relativa als pressupostos i recursos assignats a les experiències, fet que ha dificultat el desenvolupament d'una valoració de la seva eficiència.

L'estratègia en aquest camp segurament es relaciona amb la capacitat de generació de confiança entre els actors socials i institucionals que estan implicats en les actuacions de

<sup>2</sup> A la Guia per al disseny i l'elaboració de plans locals de sensibilització ja destacava la sensibilització com una estratègia adequada per lluitar contra la discriminació per motius d'origen racial i ètnic, però no com una estratègia única, sinó integrada en una visió àmplia dels factors que incideixen en la generació de prejudicis i estereotips cap a determinats col·lectius i comunitats.

sensibilització que permeti compartir informacions i documentacions considerades sensibles, com ara els resultats de les avaluacions de les experiències i els recursos que s'hi assignen.

Criteris	Entitats Locals
<b>Impacte positiu</b>	<p>L'experiència del projecte de l'Ajuntament de Bilbao, <i>Dona, salut i violència</i>, ha tingut un impacte notable sobre el grup de persones destinatàries del projecte. Sorgit en la necessitat, plantejada des del Consell municipal de les dones de Bilbao, de treballar en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva mitjançant accions de prevenció, informació i formació, el programa forma dones joves perquè esdevinguin persones de referència en els seus propis entorns, col·lectius o àmbits socials en els quals participen. L'interès suscitat ha provocat que hi hagi el doble de dones formades del nombre inicialment previst, i s'hagi planificat una nova fase de la formació per l'any 2010.</p> <p>L'objectiu de la iniciativa de <i>Dinamitzadors d'espais públics</i> de l'Ajuntament de Madrid consisteix en la prestació als veïns de la ciutat de Madrid de les activitats, les accions i els treballs orientats a l'afavoriment de la convivència ciutadana mitjançant el foment de les relacions socials interculturals, la sensibilització dels veïns en l'ús correcte d'espais públics, el respecte mutu entre les cultures i la necessitat de construir un espai comú en el qual tots els ciutadans puguin convida de forma adequada. La presència d'un equip de 51 dinamitzadors en els 21 districtes de la ciutat de Madrid ha permès desenvolupar un gran nombre d'activitats en els barris i fer possible la coordinació de les accions amb diferents tipus d'organitzacions socials presents i actives a petit o mitjà espai.</p>
<b>Eficiència</b>	<p>L'experiència <i>Cuentas tú</i> de l'Ajuntament de Torre-Pacheco és un projecte de sensibilització i promoció de la participació de joves i menors. Les actuacions efectuades en aquest programa han fomentat l'intercanvi cultural i la participació activa de joves i dones immigrants residents en el municipi de Torre-Pacheco, mitjançant l'ús d'activitats de contingut tecnològic i audiovisual.</p> <p>La utilització de metodologies i eines innovadores i creatives s'ha mostrat com un aspecte clau per fomentar l'interès i la motivació dels joves per participar en les activitats del projecte, el que ha permès un alt grau de compliment dels objectius de l'experiència.</p>
<b>Sostenibilitat</b>	<p>El <i>Programa de sensibilització en centres educatius</i> de l'Ajuntament d'Àvila té el seu origen en la necessitat detectada d'abordar la prevenció de l'aparició de conductes intolerants o xenòfobes entre els infants i la gent jove. Es tracta d'un programa d'activitats diverses que s'ha desenvolupat en coordinació amb els centres educatius d'educació infantil, primària i secundària, l'objectiu principal del qual és abordar la sensibilització dels alumnes referent a la diversitat ètnica i cultural present a les aules, així com la prevenció del racisme i la intolerància.</p> <p>El programa es coordina amb les àrees de Joventut, Infància, Animació, Dona, Acció Bàsica i Inclusió Social, Participació, Ocupació, Cultura i Esports, Estadística i es du a terme de forma ininterrompuda des del curs educatiu 2005-2006 amb el finançament exclusiu de l'Ajuntament d'Àvila, fet que indica el grau d'inclusió de la iniciativa en l'agenda municipal.</p>

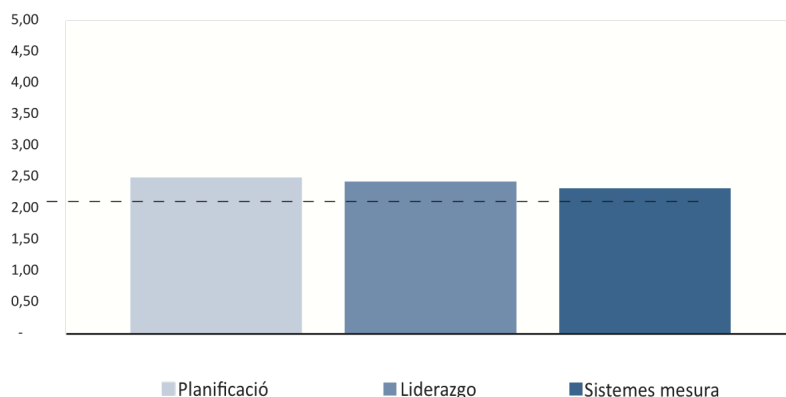
### 3.3 PAUTES DE GESTIÓ

En l'anàlisi de l'eix de les pautes de gestió, apareixen tres criteris que permeten valorar el contingut de les pràctiques i experiències locals presentades. Aquests criteris són els següents:

Criteris	Definició
<b>Planificació</b>	Establiment d'un procés de desenvolupament comunitari que parteixi d'una concepció dinàmica del mateix i per tant inclogui la participació i la implicació de la comunitat com a aspecte clau.
<b>Lideratge</b>	Capacitat dels promotors d'una iniciativa per desenvolupar-la segons els objectius previstos mitjançant el foment de la participació i la motivació dels actors implicats.
<b>Sistema de mesura i comprovació</b>	Establiment de sistemes per al seguiment i l'avaluació de les mesures portades a terme i el control dels efectes produïts per aquestes actuacions en relació amb els objectius previstos.

En aquest eix cal ressaltar que cap dels tres criteris valorats ha aconseguit superar «l'aprovat»; la mitja de valoració ha estat de 2,41 punts sobre 5. (Vegeu gràfic 3)

Valoracions mitjanes de pautes de gestió



a) En el cas dels sistemes de mesura i verificació, cal assenyalar que la pràctica totalitat d'experiències analitzades disposa de diferents sistemes de mesura de les iniciatives desenvolupades. Ara bé, també és cert que aquests sistemes de mesura, en la totalitat de les experiències analitzades, es corresponen amb el desenvolupament d'indicadors quantitius de mesura específics per a cada iniciativa.

De l'anàlisi de les experiències no cal inferir l'existència o la reflexió referent a sistemes de mesura i verificació específics més enllà dels indicadors ad hoc per a cada iniciativa, fet que dificulta considerablement la possibilitat d'establir-ne l'efectivitat, l'eficiència i l'impacte positiu, així com la possibilitat de comparar-les amb altres experiències.

En aquest sentit, en el marc del Projecte ESCI III, s'ha promogut una reflexió inicial referent als sistemes de mesura i verificació amb la proposta d'un debat sobre els criteris i els indicadors que es poden prendre en consideració a l'hora d'avaluar una experiència de sensibilització en l'àmbit de la igualtat de tracte i la no-discriminació. S'ha elaborat un document de treball i reflexió que proposa un model, basat en l'experiència de treball de les diferents fases del projecte ESCI, que es pot adaptar o servir d'orientació als governs locals en la seva actuació en l'àmbit de la sensibilització.

b) Pel que fa referència al criteri de planificació, cal considerar que aquest projecte parteix d'una visió de la sensibilització com un conjunt d'accions amb un marc comú i compartit per assolir els objectius plantejats, és a dir com una estratègia planificada d'actuació (d'aquí la proposta d'una Guia per a l'elaboració de plans locals de sensibilització). En la valoració d'aquest criteri s'han considerat els factors següents: l'existència de diagnòstics, la metodologia aplicada en els mateixos i l'existència d'un calendari concret d'actuacions, així com el seu grau de compliment i dels imprevistos produïts durant el desenvolupament. Entre aquests factors destaquen positivament el fet de disposar de cronogrames d'actuacions i activitats ben definides, tot i que no en tots els casos es disposi d'informació adequada sobre els imprevistos i les eventuais dificultats en el desenvolupament d'aquests calendaris, el que representaria una gran oportunitat per a l'aprenentatge i l'adquisició d'experiència.

Amb les dades disponibles en el marc del Projecte ESCI III, és en l'àmbit de l'existència de diagnòstics, així com dels mètodes i tècniques aplicats, en el que sembla existir una clara possibilitat de millora de les pràctiques de les entitats locals. En efecte, la gran majoria d'experiències analitzades no sembla que se sustentin en un diagnòstic de la situació sobre la qual pretenen incidir, sinó que semblen fonamentar-se en el coneixement de la realitat dels professionals que intervenen en el projecte. És clar, el coneixement dels professionals no es basa en la intuïció, sinó en un conjunt de criteris i informacions molt útils i molt vàlides, en moltes oportunitats derivades de l'experiència i el coneixement directe de les situacions sobre les quals s'incideix. De fet, un dels factors que més ha valorat l'equip tècnic de l'ESCI III durant la fase de visites a les entitats locals ha estat el grau de compromís i implicació dels professionals dels governs locals. Sense dubte, és un dels principals actius dels quals es disposa per impulsar accions de sensibilització.

Per això, es considera extraordinàriament oportú no només comptar amb la professionalitat i l'experiència dels equips humans, sinó també treballar en l'aplicació d'eines i tècniques que permetin recolzar els criteris actuals en els quals es basen les iniciatives de sensibilització

Criteris	Entitats Locals
<b>Planificació</b>	<p>El <i>Projecte de comunicació Donostia-Elkarrekin</i> de l'Ajuntament de Donostia-San Sebastián es basa en la realització d'un estudi-diagnòstic exhaustiu relatiu a les percepcions, els valors i les actituds de la població donostiarra envers la població migrant que resideix en el municipi. A partir de l'estudi, s'identifiquen discursos i s'elabora una tipologia de la població donostiarra a la qual van dirigides les activitats del projecte de comunicació que estan planificades mensualment entre l'any 2008 i 2010. A més, el projecte està vinculat al Pla d'actuació en immigració en el qual es contempla el desenvolupament d'accions de comunicació dirigides a la població donostiarra.</p> <p>L'experiència de l'Ajuntament de Castelló, <i>Estudiants mediadors</i>, té com a objectiu fonamental millorar la convivència intercultural en els centres educatius de la ciutat. Per aconseguir-ho, s'actua amb la comunitat educativa en la formació de joves mediadors que operen entre iguals amb l'objectiu de millorar la comunicació i la convivència, impulsar la participació i implicar la comunitat educativa en la prevenció de conflictes. El projecte es basa en un estudi-diagnòstic que va servir de base tant per a l'anàlisi de les actituds i percepcions envers la població estrangera com per al desenvolupament del Pla d'immigració (el període de vigència del qual va ser de l'any 2006 al 2009) i en el qual s'insereix l'experiència del <i>Projecte estudiants mediadors</i>.</p>
<b>Lideratge</b>	<p>L'experiència <i>Jornades contra el racisme i la xenofòbia</i> de l'Ajuntament de Gijón consisteix en la celebració, el 21 de març, del Dia contra el racisme i la xenofòbia, mitjançant l'organització d'unes jornades que comprenen diferents actuacions de caràcter comunitari que es planifiquen al llarg de l'any i es desenvolupen, principalment, durant el mes de març.</p>



	<p>L'impuls per a l'organització de les jornades correspon a l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Gijón, que constitueix un grup de treball format per un grup ampli i divers d'entitats públiques i privades. El projecte Carpeta educativa de l'Ajuntament de València s'emmarca dins del Pla municipal per a la integració de la immigració i forma part de les activitats que integren el programa de convivència: «València, mosaic de cultures», la finalitat primordial del qual és promoure la interculturalitat a la ciutat des de la perspectiva de la prevenció i el coneixement mutu i dins del qual es dissenyen diferents projectes amb accions de sensibilització en diferents àmbits i que donin resposta a la nova realitat de la immigració.</p> <p>L'objectiu del projecte és fer arribar al teixit educatiu de la ciutat una sèrie d'activitats dirigides a tota la comunitat escolar (professorat, alumnat i pares) que s'impartiran al llarg del curs a fi de crear espais i llocs de trobada que permetin avançar cap a la convivència intercultural. S'hi recullen les experiències de set entitats de la iniciativa social que anteriorment han dut a terme activitats en centres educatius de la ciutat.</p> <p>El projecte de la carpeta «Tots a una per la diversitat» es desenvolupa des del Centre de Recolzament a la Immigració juntament amb set entitats de la iniciativa social. Les organitzacions socials són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociación Valenciana de Apoyo al Refugiado (AVAR)</li> <li>- Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad</li> <li>- Movimiento contra la Intolerancia</li> <li>- Asociación Civil Jarit</li> <li>- Valencia Acoge</li> <li>- La Casa Grande</li> <li>- Aracova</li> </ul>
<p><b>Sistema de mesura i comprovació</b></p>	<p>El <i>Projecte intergeneracional per a la recuperació de la Festa Major del barri de Canaleta</i> del Consorci de Benestar Social del Pla del Llac de Banyoles es basa en el diagnòstic del Pla local d'inclusió social (PLIS) que indica que el barri de Canaleta presenta problemàtiques relacionades amb la convivència, amb l'ús dels espais públics i lúdics, entre altres. A partir de la identificació de les greus dificultats de convivència en el barri de Canaleta a Banyoles, es proposa la recuperació de la Festa Major del barri i, consegüentment, un ventall d'activitats diverses d'interès, per seguir una línia d'intervenció participativa i intergeneracional, en la qual s'impliquin els diferents agents socials del territori.</p> <p>Per conèixer els resultats del projecte, s'ha dissenyat una metodologia exhaustiva de seguiment i avaluació que implica tant els professionals com els participants en el projecte.</p> <p>El servei d'orientació jurídica d'estrangeria municipal i per a supòsits de racisme, xenofòbia, transfòbia i homofòbia de l'Ajuntament de Madrid es desenvolupa a partir d'un conveni entre l'Ajuntament de Madrid i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid i estableix la prestació d'un servei per atendre les consultes en matèria d'estrangeria, racisme, xenofòbia, transfòbia i homofòbia, i per tramitar les sol·licituds d'assistència jurídica de franc en els casos en què és necessària i es produeix el compliment dels requisits legalment establerts. El Col·legi d'Advocats desenvolupa un seguiment íntegre de tots els casos detectats així com una completa memòria d'avaluació de les accions dutes a terme.</p>



### 3.4 PRINCIPIS TRANSVERSALS

L'anàlisi de l'eix de les pautes de gestió ens ha permès valorar quatre aspectes en el desenvolupament de les pràctiques i experiències locals:

Críteris	Definició
<b>Implicació de la ciutadania</b>	Participació de la ciutadania, o bé mitjançant les entitats socials del territori, o bé mitjançant altres mecanismes de participació, en el diagnòstic de la situació, la deliberació i el disseny de polítiques i el desenvolupament de les iniciatives de sensibilització.
<b>Perspectiva de gènere</b>	Es contemplen les necessitats i les situacions específiques de les dones, especialment migrants, en el desenvolupament de la iniciativa.
<b>Perspectiva intercultural</b>	Grau d'inclusió de la perspectiva intercultural en el desenvolupament de la iniciativa.
<b>Perspectiva de gènere</b>	Es contemplen les necessitats i les situacions específiques dels diferents grups d'edat implicats en el desenvolupament de la iniciativa.

El criteri millor valorat de manera general (3,22 punts sobre un màxim de 5) ha estat la perspectiva intercultural. Hem de relacionar aquesta valoració amb el fet que s'indicava prèviament, que la majoria de les iniciatives s'orienten des de la perspectiva de «l'apropament cultural»; per tant, no és sorprenent que en aquest criteri la valoració hagi estat elevada.

Sense dubte existeixen elements positius en aquesta valoració, però també podem destacar un possible risc en aquesta perspectiva que podem definir com a culturalisme, és a dir de fer dependre de la variable cultural factors que no hi estan relacionats. En aquest sentit, cridem l'atenció sobre l'oportunitat de desenvolupar enfocaments multidimensionals que són especialment rellevants en l'àmbit de la igualtat de tracte i la no-discriminació. El segon criteri millor valorat ha estat el de la perspectiva d'edat. En el desenvolupament de l'equip de treball del Projecte ESCI III es va proposar la valoració d'aquest criteri com a element que cal incloure en el desenvolupament d'iniciatives de sensibilització, especialment quan fan referència a la no-discriminació i l'edat apareix com a factor clau en aquest aspecte.

Podem indicar que probablement la valoració final del criteri hagi estat superior a la previsió inicial per part de l'equip de treball. És possible que es degui al nombre significatiu d'iniciatives valorades dirigides a la gent jove, ja sigui en l'àmbit educatiu o bé en espais informals. Onze de les 37 experiències estan dirigides a joves i tenen una major valoració global en aquest aspecte, atès que contemplen o defineixen més clarament les necessitats i les situacions específiques d'aquest grup d'edat.

Tanmateix, fora d'algunes excepcions, les iniciatives valorades no inclouen encara les necessitats específiques de diferents col·lectius per grups d'edat. Segurament és un criteri sobre el qual encara no s'ha plantejat una reflexió més àmplia en les accions de sensibilització, però des de l'experiència del Projecte ESCI II considerem que s'hauria d'incloure en el disseny d'activitats i accions dels diferents grups d'edat. Tanmateix, són les baixes valoracions dels criteris d'implicació de la ciutadania i la perspectiva de gènere les que potser més han sorprès l'equip de treball del Projecte ESCI III. En efecte, des del Projecte ESCI II es definia la sensibilització no només com una estratègia d'actuació planificada, sinó també com «un instrument de desenvolupament comunitari que promou canvis de les actituds i les pràctiques socials a través de la participació de la comunitat i els seus diferents actors»<sup>3</sup>

En vista de la valoració de les experiències analitzades, sembla clar que aquest és un ideal del qual encara ens trobem a certa distància en les nostres pràctiques i experiències a escala local. En efecte, mentre que en la inclusió d'altres àrees municipals s'estaria avançant significativament, no sembla que

<sup>3</sup> Vegeu Pla estratègic de ciutadania i integració, Ministeri de Treball i Immigració.

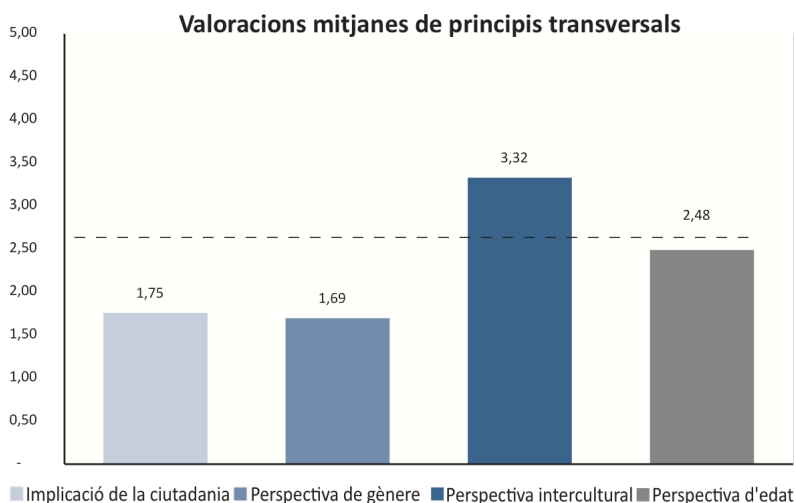
passi el mateix en la participació d'altres actors socials de la comunitat (entesa com al conjunt de persones que conviuen en el mateix territori amb determinats vincles i interessos en comú)<sup>4</sup>.

Malauradament, no podem oferir cap tipus de raó o motiu pel qual això es produeix, atès que el Projecte ESCI III tenia com un dels seus objectius la identificació i la selecció d'iniciatives de sensibilització i no mirava d'aprofundir en les causes dels resultats obtinguts, fossin bons o dolents. Ara bé, l'equip tècnic considera necessari cridar l'atenció sobre aquest aspecte i aprofundir en els motius de la baixa implicació i participació de la ciutadania en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació de les experiències de sensibilització.

Finalment, també cal destacar la baixa valoració de la perspectiva de gènere en les experiències analitzades. En primer lloc, cal ressenyar que únicament dues iniciatives de les 37 anaven dirigides a dones. Aquestes dues iniciatives són les que han obtingut una millor valoració global en perspectiva de gènere, mentre que en el conjunt d'experiències gairebé no constava informació relativa a aquest criteri.

A títol d'hipòtesi, podríem indicar que probablement l'àmplia difusió en els governs locals d'àrees d'igualtat pugui incidir en les iniciatives que es desenvolupen des d'altres àrees municipals, en aquest cas la responsable de les polítiques d'immigració.

Podem observar la valoració general d'aquests quatre criteris per als 37 projectes analitzats en el gràfic 4.



Criteris	Entitats locals
<b>Implicació de la ciutadania</b>	La <i>VI setmana intercultural</i> de l'Ajuntament de Valladolid engloba tota una sèrie d'activitats dirigides al conjunt de la població de la ciutat i encaminades a la sensibilització i la convivència intercultural. Es tracta d'un projecte que compta amb una perspectiva lúdica, participativa i de sensibilització social, que comparteix experiències que generen un coneixement mutu entre la societat d'acollida i els nous ciutadans. La iniciativa forma part del I Pla municipal per a la integració de la població immigrant (2005-2008) i, a més, s'ha

<sup>4</sup> Vegeu *Guia per al disseny i l'elaboració de plans locals de sensibilització*, pàgina 26.

	<p>incorporat a la planificació anual en immigració de l'any 2009. En la metodologia utilitzada prima la participació dels agents socials: les programacions es presenten al Consell de Persones Immigrants de la ciutat, en el qual hi són representats diferents agents (associacions de persones immigrants, ONG d'ajuda a persones immigrants, sindicats, administracions, etc.). Es mantenen reunions periòdiques a fi de preparar diferents activitats dintre de la setmana amb els agents implicats en el seu desenvolupament, mitjançant la retroalimentació del diàleg i la incorporació de les propostes tècniques i econòmicament viables.</p> <p>El projecte <i>Divercinema, cinema per a la convivència intercultural</i> de l'Ajuntament de València és una de les maneres com la ciutat expressa la seva adhesió a la celebració del Dia Mundial de la Tolerància (16 de novembre). La seva finalitat és fomentar la convivència intercultural entre els escolars de la ciutat mitjançant l'ús del llenguatge audiovisual com a eina socioeducativa.</p> <p>En la II edició s'han efectuat diferents activitats dirigides als escolars de la ciutat que pretenen esdevenir una eina didàctica per educar en els valors de solidaritat i acceptació i tolerància de la diferència.</p> <p>L'activitat, proposada i finançada per la Conselleria de Benestar Social i Integració, el Ministeri de Treball i Immigració i la Fundació Bancaja es coordina a través del <i>Centro de Apoyo a la Inmigración</i> (CAI-AMICS) i ha comptat amb la col·laboració d'un grup ampli i divers d'institucions públiques i organitzacions socials.</p>
<p><b>Perspectiva de gènere</b></p>	<p><i>L'Aula de Formación-Escuela de Ciudadanía y Convivencia</i> de l'Ajuntament de Màlaga té com a objectiu millorar l'ocupabilitat de les persones immigrants que estan desenvolupant itineraris d'inserció sociolaboral a diferents entitats socials de la ciutat de Màlaga. A fi d'assolir-lo, es duen a terme accions de dos tipus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per una banda, adreçades a les persones immigrants, quatre accions formatives anuals relacionades amb diferents sectors laborals en expansió de la ciutat de Màlaga.</li> <li>- Per altra banda, adreçades als agents implicats (administracions públiques, empresaris i entitats socials), unes jornades de formació i reflexió sobre «Diversitat i mercat laboral».</li> </ul> <p>Entre els destinataris de les activitats del projecte sobresurten les dones amb càrregues familiars o en risc d'exclusió social i la perspectiva de gènere es troba implícita en el desenvolupament de totes les accions del projecte. L'experiència <i>Igualtat i autonomia</i> de l'Ajuntament de Castelló es fonamenta en una breu anàlisi sobre la situació dels joves en els centres de recepció i acollida a la ciutat de Castelló en el qual es constata la presència d'un col·lectiu de joves força significatiu que després de passar pels centres de recepció o acollida necessita una atenció especial per assolir, d'una banda, l'autonomia en les tasques de la llar i, d'altra banda, conscienciar-los que aquestes tasques no són exclusives de les dones. A fi d'aconseguir-ho, s'han dissenyat uns mòduls formatius de 50 hores en total amb els objectius de sensibilitzar i fomentar en els menors la participació equitativa d'homes i dones en les tasques de la llar i promoure l'autonomia respecte de les tasques de la llar.</p>
<p><b>Perspectiva intercultural</b></p>	<p>El taller <i>Sons de la memòria</i> de l'Ajuntament de San Javier s'inclou a la programació d'activitats del Projecte Imagina 2009. Es tracta d'un taller-intervenció amb joves d'origen estranger de 10 a 14 anys amb l'objectiu de recuperar la memòria sonora d'aquests joves posant-los en contacte amb els seus països de procedència. En el taller han participat joves equatorians, colombians, etcètera i s'ha acabat amb la</p>

	<p>creació d'una instal·lació artística que han pogut visitar els joves de la localitat i els seus familiars i amics.</p> <p>El <i>Projecte intergeneracional i intercultural d'intercanvi d'experiències</i> del Consorci de Benestar Social del Pla del Llac de Banyoles és una iniciativa pilot del Pla de ciutadania i immigració i del Servei de prevenció de les situacions de dependència. El projecte té com a objectiu facilitar el contacte intergeneracional i intercultural a fi de reduir el grau de desconeixement mutu entre les persones d'edats i orígens culturals diferents. Per això s'ha format un grup de 6 a 10 persones majors autòctones i un altre d'infants de 12 anys d'orígens culturals diferents. Aquests dos grups entren en contacte en el marc d'un centre educatiu i l'entorn acotat d'una aula, per compartir experiències relacionades amb la infància, la història del territori, el temps d'oci o les relacions interpersonals en dos moments històrics diferents.</p>
--	---

# 4 SELECCIÓ DE CASOS D'EXIT

El desenvolupament del Projecte ESCI III ens ha permès identificar un important conjunt d'actuacions, projectes i programes que desenvolupen les diferents entitats locals en matèria d'integració social, sensibilització i convivència intercultural. Establir una clara delimitació entre aquestes grans categories d'intervenció social, estretament vinculades als processos de construcció d'una societat diversa i multicultural no és una tasca fàcil, i molt menys de seleccionar aquelles experiències pràctiques específiques en matèria de sensibilització, atès que és una àrea transversal d'especial rellevància.

La metodologia per a la valoració i la selecció dels casos d'èxit s'ha desenvolupat en el capítol anterior. Tanmateix, cal destacar que, inicialment, en aquest projecte es plantejava la identificació i selecció de casos d'èxit en quatre àmbits determinats:

- Gènere
- Joves
- Convivència i ús dels espais públics
- Accés a serveis públics.

Una de les dificultats principals és el fet que les categories no són mútuament excloents i pot haver-hi iniciatives que es poden incloure en més d'una categoria per les característiques dels seus objectius o les seves actuacions concretes, més enllà del que s'ha expressat en els seus objectius. Per tant, hem de partir del fet que la realitat és sempre més diversa i complexa, i les categories d'anàlisi no poden ser espais tancats sinó més aviat tot el contrari.

El procés de treball amb les entitats locals participants en el projecte ha permès veure com les prioritats de les entitats locals participants es desplacen cap a l'àmbit dels joves i de la convivència i els espais públics.

La selecció de casos d'èxit en el Projecte ESCI III s'ha vist influïda per ambdues circumstàncies. Després de sistematitzar i valorar 37 experiències, es va acordar seleccionar sis projectes:

- PROGRAMA DE "FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA". Ajuntament de Terrassa.
- PROGRAMA DE "DINAMITZACIÓ D'ESPAYS PÚBLICS". Ajuntament de Madrid.
- PROGRAMA "DONA, SALUT I VIOLÈNCIA". Ajuntament de Bilbao.
- "SETMANA INTERCULTURAL". Ajuntament de Valladolid.
- PROGRAMA "CUENTAS TÚ". Ajuntament de Torre-Pacheco.
- PROJECTE DE COMUNICACIÓ "DONOSTIA ELKARREKIN". Ajuntament de Donostia-San Sebastián.

A continuació presentarem cadascuna de les experiències seleccionades, destacant el context sociodemogràfic del municipi en el qual s'insereix, els aspectes que han fet d'aquestes pràctiques una experiència rellevant, els seus objectius, la seva metodologia d'intervenció, seguiment i avaluació de l'impacte, la població beneficiària i els recursos utilitzats. Així mateix, destaquem els factors que són rellevants en matèria d'aprenentatge i transferibilitat.

## ■ PROGRAMA DE FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA. Ajuntament de Terrassa

En els darrers cinc anys (2004-2009), la població d'origen estranger de Terrassa s'ha duplicat; això significa que la taxa d'increment a la ciutat ha estat molt superior a la registrada en el conjunt dels municipis de la província de Barcelona. En aquest període, la població estrangera ha passat de representar el 8% de la població total al 15%, en un context de creixement de la població espanyola resident en el municipi. Ambdós fets han provocat un increment de la població en gairebé 22.000 persones durant aquest període, el que significa que ha crescut una mica més del 10%.

Pel que fa a la presència per nacionalitats, la característica més rellevant és la concentració de població marroquina, que representa més del 41% del total de la població estrangera de Terrassa. Juntament amb els marroquins, la població equatoriana (10%) és la més representativa, mentre que no hi ha cap de la resta de nacionalitats que superi el 5% del total de la població estrangera.

A Terrassa les activitats de sensibilització depenen del *Programa de foment de la convivència* que s'ha desenvolupat principalment des del Servei de Ciutadania i Drets Civils, juntament amb altres serveis, entitats i institucions de la ciutat. Sense deixar de dur a terme la feina formativa i informativa (preventiva) que es realitzava i continua sent necessària, i sense deixar d'oferir els serveis bàsics d'atenció, l'Ajuntament s'ha plantejat enfortir els vincles entre la població nacional i estrangera i d'aquesta manera incidir en les relacions socials que mantenen les persones, reforçant la convivència intercultural.

L'Ajuntament no ha desenvolupat un pla o programa d'immigració i ciutadania, però ha establert alguns programes importants relacionats amb l'objectiu de millorar la convivència, a través del desenvolupament d'accions com ara el projecte *Foment de xarxes entre entitats* i el projecte *Foment de xarxes socials entre veïns*.

Actualment, l'àrea responsable d'aquestes actuacions és l'àrea de Ciutadania i Drets Civils. Properament s'incorporarà l'àrea de Serveis Socials per tal de desenvolupar conjuntament un treball comunitari a diferents zones de la ciutat.

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

En el districte II de Terrassa, format pels barris de Can Anglada, Montserrat, Vilardell i Torre-sana, conflueixen una sèrie de factors que determinen una segregació territorial a dos nivells: per una banda, entre les diferents unitats veïnals, que provoca un desenvolupament per separat de grups socials en un territori reduït i proper; i per altra banda, es produeix una desintegració de la zona oriental respecte de la resta de l'àrea urbana de Terrassa.

Aquesta situació ha generat un context de conflicte social permanent relacionat amb dificultats socials, econòmiques i urbanístiques pròpies dels suburbis perifèrics i degradats, però també per una problemàtica de convivència associada a les diferències ètniques de la població. És per això que el programa ha prioritzat el desenvolupament d'un projecte que en el marc del «foment de la convivència» ha permès i reforçat la feina en xarxa i garanteix no només la millora en la convivència social, sinó que potencia la feina en xarxa entre les diferents entitats socials i institucionals.

### En què consisteix aquesta experiència?

<b>Descripció breu la iniciativa</b>	Dins del Pla de barris: Intervenció integral al districte II de Terrassa. Entre altres, s'ha desenvolupat un programa de caràcter transversal, que s'anomena Pla de foment de la convivència. L'Ajuntament de Terrassa organitza la seva gestió sectorialment en àrees municipals i instituts municipals (externs). Aquests dos tipus d'òrgans sectorials són els que tenen el poder de decisió i gestionen
--------------------------------------	---

	<p>els diferents programes del Pla de barris del districte II.</p> <p>Per tant, cada àrea o institut municipal ha aportat un responsable (a temps parcial) i un tècnic (a temps complet) que s'encarreguen de desenvolupar els diversos programes relacionats amb les seves competències. En el cas del Programa de foment de la convivència, l'àrea responsable és el Servei de Ciutadania i Drets Civils, que coordina alhora el Programa d'acollida als nouvinguts.</p> <p>Els tècnics de tots els programes treballen junts a l'Oficina del Pla de Barris, situada al barri de Can Anglada, i que s'ha creat especialment per gestionar i desenvolupar el projecte d'intervenció integral.</p> <p>Per assolir els seus objectius, el pla preveu una actuació integral de caràcter urbanístic, econòmic i social sobre el conjunt del territori i per fer-ho prioritza els col·lectius amb més dificultats (població infantil i juvenil, persones grans, immigrants) i utilitza com a eixos transversals d'actuació els elements que tenen un major impacte en la transformació del districte (igualtat de gènere, cultura, promoció de l'activitat econòmica a partir dels nuclis actuals d'atracció de l'activitat comercial i de restauració, i la lluita contra la marginalitat social).</p>
<b>Objectiu general</b>	Millorar la qualitat social i urbanística del Districte II.
<b>Objectius específics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenciar la «ciutadania cívica» i abordar els conflictes de convivència en els espais públics i comunitaris dels edificis, principalment des de la prevenció.</li> <li>- Potenciar les xarxes associatives formals i informals (especialment entre els nouvinguts), a través del foment del coneixement mutu entre els veïns com a elements de recolzament per a la prevenció i mediació de conflictes de convivència.</li> <li>- Sensibilitzar els membres dels serveis, les institucions i les entitats presents en el districte sobre el fet migratori.</li> </ul>
<b>Agents implicats en la posada en marxa</b>	<p>Responsables polítics</p> <p>Personal tècnic</p> <p>Entitats socials</p> <p>Comunitats de veïns</p>
<b>Descripció la metodologia d'intervenció</b>	<p>S'ha desenvolupat l'aplicació d'una nova metodologia per abordar els conflictes socials que es produeixen en espais públics i comunitats de veïns; es tracta d'una metodologia implementada progressivament, fonamentada en el treball personalitzat i de base des de l'educació, la prevenció, la dinamització de carrer en els barris, la participació dels residents i la creació d'espais d'interrelació que permetin trencar amb els tòpics i els estigmes negatius, així com l'apropament entre les persones.</p> <p>Les necessitats, propostes i accions del programa s'han definit conjuntament en diverses sessions d'un grup de treball, del qual van sorgir els àmbits de treball del programa.</p> <p>El Programa de foment de la convivència és un dels programes endegats en el Pla de barris, Projecte d'intervenció integral en el districte II Can Anglada, Montserrat, Torre Sana i Vilardell, però té un paper fonamental a l'hora d'abordar la prevenció de conflictes en els espais públics i els espais comunitaris dels edificis, té doncs caràcter transversal en relació a tots els altres programes del Pla de barris, de manera que els responsables col·laboren i assessoren tots els altres programes: participació, acollida dels nouvinguts, foment del comerç i la restauració, joves, cultura, esports i persones grans.</p>
<b>Continguts de la iniciativa</b>	<p>Àmbits de treball del projecte:</p> <p>1) Comunitats de veïns i veïnes</p> <p>S'ha elaborat la Guia per a la bona convivència a les comunitats de veïns i veïnes. L'equip d'informació del Programa explica</p>



	<p>casa per casa el Programa de foment de la convivència. S'ha creat un servei d'orientació i assessorament sobre la Llei de propietat horitzontal (SOLPH), en conveni amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa. Fan tasques de recolzament per a la constitució de comunitats veïnals a les escales on no existeixen. S'han editat materials per a les comunitats veïnals: un cartell per a la bona convivència entre veïns i veïnes i un dossier sobre la Llei de la propietat horitzontal que s'han utilitzat en les sessions formatives sobre la Llei impartides pel propi SOLPH.</p> <p>Paral·lelament s'ha dut a terme el projecte «Treballem la convivència, treballem la prevenció»: es presenten de manera clara les normes bàsiques d'actuació en cas d'emergència i es donen consells per evitar els accidents domèstics més habituals. El projecte cerca l'actitud responsable dels veïns i les veïnes i que la informació sobre els possibles riscos permeti no només reforçar la seguretat de la família, sinó també de tota la comunitat veïnal, a través del foment de la interrelació i la convivència entre els veïns i les veïnes.</p> <p>1) Espais públics</p> <p>L'equip d'informadors detecta els principals punts de conflicte i registra les dinàmiques dels grups que hi són més presents, a fi d'elaborar propostes d'intervenció en els espais públics. També es contacta amb aquells agents socials i líders comunitaris que poden fer aportacions en la resolució dels conflictes relacionats amb l'ús dels espais públics.</p> <p>A l'espai públic s'han dut a terme activitats formatives (cursos d'idiomes) i participatives (taller de danses del món, teatre social sobre la relació de gènere). S'han realitzat intervencions sobre les aglomeracions (a través de cartells informatius penjats en els comerços i mitjançant una intervenció directa sobre les aglomeracions formades en el carrer quan impossibilitaven el pas dels vianants).</p> <p>1) Formació i informació</p> <p>S'han organitzat diversos cursos de franc de català, castellà i àrab oral bàsic. També s'han dut a terme dues xerrades a l'Escola d'Adults sobre la convivència a les comunitats veïnals i la Llei de la propietat horitzontal.</p> <p>A més, s'ha realitzat un cicle de set conferències anomenat «Diàlegs» en el qual diversos experts des de diferents disciplines han aportat nombrosos punts de vista sobre el fet migratori. També s'han dut a terme diversos mòduls educatiu per a joves immigrants que quedin fora del sistema educatiu normalitzat.</p> <p>1) Foment de la participació i el voluntariat</p> <p>Es tracta de fomentar la incorporació de voluntaris amb ganes de participar en accions de dinamització del barri i projectes per a la integració i l'enteniment dels veïns (Taller de ràdio, Taller de cuines del món, Les tertúlies de Can Anglada, Taller-debat Catalunya Amèrica Llatina, «Construïm la convivència: coneix els teus veïns i veïnes del Senegal»). Per altra banda, l'equip d'informadors ha explicat el Pla de barris als veïns i comerciants del districte i també s'han dut a terme cinc xerrades informatives en les quals s'han detectat les inquietuds dels assistents. També s'han organitzat xerrades de sensibilització sobre les conductes impròpies envers les dones (relacionades amb l'activitat del Teatre Social).</p>
--	---



<b>Característiques de la població destinatària de la iniciativa</b>	Veïns dels barris del districte II.
<b>Recursos destinats a la iniciativa</b>	Recursos humans: 30 persones (responsables i tècnics) Projecte cofinançat per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Terrassa i el Ministeri de Treball i Immigració
<b>Breu descripció del sistema de seguiment / avaluació de la iniciativa</b>	<p>Es du a terme un doble seguiment del programa. Per una banda, des de l'Oficina del Pla de Barris i, per l'altra, des del Servei de Ciutadania i Drets Civils de l'Ajuntament de Terrassa. També es duen a terme reunions quinzenals entre la responsable del programa i el responsable de Creu Roja.</p> <p>El Pla de barris del districte II es basa en dos tipus de coordinació:</p> <p>a) Coordinació intraprogrames. És la coordinació dins les pròpies àrees i els instituts municipals.</p> <p>Coordinació interprogrames. Existeixen dos òrgans de coordinació interprogrames, que són l'equip de tècnics (de tots els programes del Pla), que es reuneix cada 15 dies de manera ordinària, malgrat que també es fan reunions extraordinàries per temes concrets amb els tècnics implicats i l'equip de responsables (de tots els programes del Pla). Durant el desenvolupament del programa, aquest seguiment ha permès detectar dificultats i plantejar-ne solucions:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'han detectat dificultats a l'hora d'abordar la convivència de manera global dintre de l'administració i de treballar transversalment.</li> <li>2. Dificultats en la primera acollida dels nousvinguts.</li> <li>3. Existència de rumors i percepció que l'Ajuntament només beneficia els immigrants.</li> <li>4. La dificultat de permeabilitat de les entitats autòctones cap a la integració dels estrangers no comunitaris en les associacions mencionades.</li> </ol> <p>Moltes de les solucions es van aplicar a mesura que el desenvolupament del Programa de foment de la convivència va plantejar determinats obstacles que no havien estat previstos en la fase de disseny:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. D'una banda, foment de cursos per facilitar les competències lingüístiques. D'altra banda, posada en marxa d'una oficina integrada d'acollida on es dona informació personalitzada a les persones nousvingudes i s'orienten en tres àmbits: social, laboral i de convivència.</li> <li>2. S'han desenvolupat accions de formació i sensibilització sobre el fet migratori: cursos de formació als tècnics municipals (cursos d'àrab oral, cicle «Diàlegs», tallers de coneixement i aprenentatge de les diferents realitats que conviuen a la ciutat, etcètera). En l'àmbit de la ciutat, s'ha organitzat l'exposició «Qui som», una mirada sobre la importància del fenomen migratori a Terrassa.</li> <li>3. Desenvolupament de campanyes de contraargumentació i sensibilització sobre el fet migratori. També s'han organitzat activitats en el marc de l'exposició «Qui som» que té com a finalitat combatre els prejudicis i els estereotips.</li> <li>4. Intermediació i dinamització de la xarxa associativa, incloses accions de proximitat per facilitar la incorporació d'estrangers a les associacions de veïns, comerciants, etcètera.</li> </ol>
<b>Breu descripció del sistema de transferència previst</b>	<p>Pel que fa a la transferència, el Programa de foment de la convivència es pot aplicar en altres barris, però sempre cal tenir en compte les especificitats de cada lloc.</p> <p>La continuïtat de les mesures de foment de la convivència requereix</p>

	<p>que les persones, l'administració, les comunitats de veïns i veïnes i les entitats assumeixin com a positives les noves maneres de fer front als conflictes de convivència i les utilitzin un cop finalitzi el Pla de barris. Per a la ciutadania, un dels reptes més importants, per exemple, és l'acceptació de nousvinguts com a membres de ple dret a les associacions veïnals. Per a l'Administració pública, després d'aquest procés en què s'ha facilitat una major interacció entre responsables polítics i tècnics per dur a terme la seva tasca, el repte és interioritzar aquesta nova manera de treballar més transversal i que les iniciatives que s'han emprès passin a formar part de l'acció municipal.</p>
<p><b>Resultats obtinguts en relació amb l'eliminació i la reducció de la situació de discriminació que va donar lloc a la proposta</b></p>	<p>La valoració de consecució d'objectius que fa el municipi no és quantitativa, però sí que es descriuen els resultats obtinguts:  Pel que fa a la realització de les accions, s'han obtingut bons resultats. La creació d'espais d'intercanvi (com ara el Taller de cuines del món, les tertúlies de Can Anglada, els Jocs intergeneracionals del món) o la participació en espais de relació ja existents (com ara els Esmorzars de la gent gran) ha estat especialment efectiva per desmuntar tòpics i augmentar el nivell de relació entre els habitants del districte.  Respecte del treball conjunt i transversal de l'Ajuntament, s'ha avançat notablement en la direcció de desenvolupar programes integrals conjunts.  Tot i així, pel que fa a l'impacte general, els resultats del Programa de foment de la convivència haurien de ser visibles a mitjà i llarg termini, tant pel que es refereix a la disminució del nivell de conflictivitat en els espais públics i les comunitats de veïns i veïnes del districte, com pel que fa a la gestió municipal (més transversal i sensibilitzada amb el fet migratori).</p>

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Perspectiva Integral** per desenvolupar un projecte que ha integrat el caràcter urbanístic, econòmic i social en el conjunt del territori, amb l'establiment com a objectiu prioritari dels col·lectius amb més dificultats i la lluita contra la marginalitat social, la utilització com a eixos transversals d'actuació els elements que tenen un major impacte en la transformació del districte: igualtat de gènere, cultura i promoció de l'activitat econòmica.

**Perspectiva intercultural** en potenciar la creació de xarxes associatives formals i informals (especialment entre els nousvinguts), a través del foment del coneixement mutu entre els veïns com a elements de recolzament per a la prevenció i mediació de conflictes de convivència.

**Innovació** per fomentar la incorporació de voluntaris en les accions de dinamització del barri i en el desenvolupament de projectes per a la integració i l'enteniment dels veïns i per incorporar els agents socials i els líders comunitaris que puguin fer aportacions en la resolució de conflictes, abordant els conflictes de convivència en els espais públics i comunitaris dels edificis, principalment des de la prevenció.

**Sostenibilitat** per ser una iniciativa que s'ha desenvolupat des de l'any 2004 i que ha establert un procés de planificació i metodologia d'intervenció que ha permès l'aprenentatge i el desenvolupament de noves accions a partir dels resultats de seguiment i avaluació realitzats durant l'execució.

## ■ PROJECTE DE DINAMITZACIÓ D'ESPAYS PÚBLICS. Ajuntament de Madrid

En els darrers deu anys, la població immigrant de Madrid s'ha multiplicat per deu. L'any 2009, més de mig milió de persones, prop del 17% de la població de la ciutat, eren estrangers procedents de 183 països. Les persones procedents d'Amèrica Llatina representen el 57% dels estrangers que resideixen a la ciutat, seguits per la Unió Europea, que correspon al 24,3%. Els asiàtics representen el 8% i els africans el 7,6%. Per nacionalitats, el col·lectiu més nombrós és el dels equatorians, seguit pels romanesos, bolivians, peruans i colombians. Els ciutadans d'aquests sis països representen el 53,8% dels estrangers que resideixen a Madrid. Altres col·lectius especialment significatius són els marroquins, els dominicans, els paraguaians i els brasilers.

Les taxes de feminitat més elevades entre els col·lectius nacionals corresponen a la població immigrant més recent a la ciutat, tant de col·lectius europeus no comunitaris (Rússia i Ucraïna), com els procedents d'Amèrica del Sud que han arribat els últims anys (Bolívia i Paraguai). Enfront d'aquesta dinàmica, la política municipal en matèria d'immigració s'inicia a finals dels anys 1990 i adquireix forma planificada el 2004, amb l'aprovació del I Pla Madrid de Convivència Social Intercultural, que va ser objecte d'una avaluació publicada l'any 2007.

Actualment, és el II Pla Madrid de convivència social i intercultural (2009-2012) el que estableix les línies d'actuació en matèria d'integració social i convivència, i inclou una línia d'actuació específica dedicada a la sensibilització i la lluita contra el racisme.

La unitat responsable és l'Àrea de Govern de Família i Serveis Socials, concretament la Direcció General d'Immigració i Cooperació al Desenvolupament, si bé existeix una estreta coordinació amb altres direccions generals de l'àrea que desenvolupen polítiques socials els destinataris de les quals són en bona mesura immigrants. També hi ha acords específics amb altres àrees i unitats municipals vinculades amb la immigració, com ara Ocupació, Habitatge, Atenció al Ciutadà i Policia Municipal.

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

El projecte, a més de realitzar un conjunt d'activitats, accions i programes orientats a l'afavoriment de la convivència ciutadana i intercultural en diferents espais urbans de la ciutat de Madrid, ha permès desenvolupar una metodologia d'intervenció que integra la dinamització veïnal i comunitària amb les eines de la mediació social intercultural.

Així mateix, el desenvolupament de les múltiples activitats vinculades al projecte ha permès millorar la transversalitat de la gestió desenvolupada entre la Direcció General d'Immigració i Cooperació amb els altres departaments de l'Àrea de Serveis Socials, els centres socials dels 21 districtes de la ciutat, el que garanteix una millora de la xarxa de serveis públics i promou la participació de la població, la relació amb les entitats socials i associacions d'immigrants i veïns.

### En què consisteix aquesta experiència?

<b>Descripció breu de la iniciativa</b>	El projecte inclou un conjunt d'activitats, accions i treballs orientats a afavorir la convivència ciutadana a través del foment de les relacions socials interculturals, la sensibilització dels veïns envers l'ús correcte d'espais públics, el respecte mutu entre les cultures i la necessitat de construir un espai comú on tots els ciutadans puguin conviure. Entenen com a espai públic llocs de trobada el manteniment dels quals correspon a l'àmbit de l'Administració municipal: places, zones verdes, parcs, jardins i carrers, el servei compta amb un equip de 51 dinamitzadors (2009) amb formació en interculturalitat, dinamització social, mediació i intervenció comunitària. Per dur a terme la feina utilitzen una metodologia d'intervenció basada en l'anàlisi, el coneixement i el diagnòstic dels districtes i el disseny d'accions que
---	--

	<p>fomentin la participació activa de la població. El servei té un caràcter territorial marcat. Per al seu disseny, reestructura Madrid en tres zones: nord, centre i sud. Els dinamitzadors s'ubiquen en els 21 districtes de la ciutat. L'equip de dinamitzadors d'espais públics es coordina amb els responsables dels serveis socials perquè la seva actuació sigui coherent amb els plans i els programes de l'àmbit dels districtes. A més, es treballa en coordinació amb la resta de professionals (equips de zona de serveis socials, educadors socials, dinamitzadors veïnals, etc.) i s'intervé de manera integral en el territori.</p>
<b>Objectiu general</b>	<p>Dur a terme activitats, accions i programes orientats a afavorir la convivència ciutadana, fomentar les relacions socials i el respecte mutu entre les cultures i informar els ciutadans sobre l'ús correcte dels espais públics (II Pla Madrid de convivència intercultural).</p>
<b>Objectius específics</b>	<p>Utilitzar una metodologia d'intervenció basada en l'anàlisi, el coneixement i el diagnòstic dels diferents espais urbans de Madrid per al disseny d'accions que fomentin la participació activa de la població. Promoure una línia transversal d'acció que ajudi a prevenir actituds racistes i xenòfobes.</p>
<b>Agents implicats en la seva posada en marxa</b>	<p>L'entitat executora del programa ha estat la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat a Madrid (CEAR-Madrid), una organització social que desenvolupa activitats d'acollida, atenció social i jurídica i campanyes de sensibilització en diferents àmbits dirigides a persones immigrants i refugiades.</p> <p>Agents productors i reproductors: L'execució del servei s'articula amb altres direccions de l'Ajuntament de Madrid, com ara Samur Social, amb els centres socials de cadascun dels 21 districtes. A més, les accions es coordinen amb dinamitzadors veïnals, educadors socials, associacions d'immigrants i altres entitats socials i ONG que duen a terme actuacions a escala local i de districte.</p>
<b>Descripció de la metodologia d'intervenció</b>	<p>S'utilitza una metodologia activa que, partint de l'anàlisi, el coneixement i el diagnòstic de les característiques de la zona on s'actuarà, promou la participació de la població i combina els elements de la mediació cultural amb la dinamització comunitària.</p> <p>Les fases de l'actuació del dinamitzador comunitari han estat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnòstic de la situació de convivència del districte.</li> <li>- Planificació del programa d'actuacions.</li> <li>- Posada en funcionament i execució del programa.</li> <li>- Avaluació continuada de la situació de convivència del districte.</li> </ul> <p>La metodologia es recolza a més en les característiques següents:</p> <p>S'actua sempre amb la promoció d'una línia transversal d'acció: prevenir actituds racistes i xenòfobes.</p> <p>En les actuacions específiques que duguin a terme els dinamitzadors comunitaris especialitzats en mediació, es treballa d'acord amb els principis generals: ajuda a les parts, protagonisme d'aquestes, equidistància, neutralitat del mediador.</p> <p>El Servei de Dinamització d'Espais Públics s'ubica en els 21 districtes de la ciutat de Madrid i el seu àmbit d'actuació són els espais comunitaris, és a dir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zones verdes i espais d'oci (parcs i jardins).</li> <li>- Espais esportius:</li> <li>- Places i carrers que per la seva naturalesa urbanística es con-figurin com a punt de trobada o reunió.</li> </ul> <p>A més, el Servei de Dinamització d'Espais Públics compta amb una seu central ubicada en el districte centre. Des d'aquesta seu es du a terme la gestió del dispositiu i serveix com a lloc de reunió de l'equip de treball.</p>

<b>Continguts de la iniciativa</b>	<p>Cada dinamitzador comunitari elabora mensualment un pla de treball individual, tenint en compte les directrius transmeses pel cap de Secció de Programes del Districte, que s'encarrega de la supervisió. Aquest pla, que es lliura una setmana abans de la seva realització, conté com a mínim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectius</li> <li>- Activitats que s'han de dur a terme per complir els objectius</li> <li>- Cronograma</li> </ul> <p>Previsió d'hores de treball destinades a reunions de coordinació amb altres professionals en el Centre de Serveis Socials i amb els coordinadors de l'entitat adjudicatària, així com la previsió d'hores destinades a treball comunitari. L'elaboració del pla de treball mensual s'efectua en el temps destinat a la coordinació amb el Centre de Serveis Socials del districte.</p>
<b>Característiques de la població destinatària de la iniciativa</b>	<p>Tots els veïns i veïnes de la ciutat de Madrid.</p>
<b>Recursos destinats a la iniciativa</b>	<p>Recursos humans:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 coordinadora general</li> <li>2 coordinadors d'equips de treball</li> <li>51 dinamitzadors comunitaris</li> <li>1 auxiliar administratiu</li> </ul> <p>Recursos financers</p> <p>Programa finançat per la Direcció General d'Immigració i Cooperació al Desenvolupament de l'Àrea de Govern de Família i Serveis Socials de l'Ajuntament de Madrid.</p>
<b>Breu descripció del sistema de seguiment / avaluació de la iniciativa</b>	<p>S'ha elaborat una memòria final (2009) en la qual s'especifiquen totes les actuacions portades a terme a cadascun dels 21 districtes de Madrid: Per a cada districte es descriu la selecció dels espais d'intervenció, les activitats realitzades i la relació amb els recursos (institucionals i socials) dels districtes i els espais de coordinació.</p>
<b>Implicació de la ciutadania</b>	<p>El Servei de Dinamització d'Espais Públics centra el seu treball en el carrer, la feina quotidiana amb els veïns i les veïnes, el seu entorn i els seus moments d'oci i temps lliure.</p> <p>La feina d'observació de les dinàmiques relacionals entre veïns i veïnes d'origens diferents en els diferents barris i districtes és continu.</p> <p>La permanència en el carrer ocupa el 80% de la feina realitzada pels membres de l'equip de dinamitzadors i dinamitzadores i això suposa moltes hores de feina parlant amb els veïns i les veïnes, per orientar les seves necessitats, derivar els recursos i crear espais de trobada veïnal positius.</p>

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Planificació.** Les accions desenvolupades estan estretament relacionades amb els objectius del II Pla Madrid de Convivència Intercultural. Les accions que s'han de desenvolupar en cadascun dels espais públics parteixen d'una metodologia que inclou l'anàlisi, el coneixement i el diagnòstic de les característiques de cada districte, de l'espai on s'actuarà, i alhora es promou la participació de la població.

**Perspectiva integral.** La iniciativa incorpora per al seu desenvolupament la participació dels diferents actors institucionals. El servei ha comptat amb un equip de 51 dinamitzadors (2009) amb formació en interculturalitat, dinamització social, mediació i intervenció comunitària, que ha coordinat la seva feina amb els centres socials dels 21 districtes de la ciutat. Les accions es coordinen amb dinamitzadors veïnals, educadors socials, associacions d'immigrants i altres entitats socials i ONG que duen a terme actuacions a escala local i de districte.

**Transferibilitat** S'utilitza una metodologia activa que, partint de l'anàlisi, el coneixement i el diagnòstic de les característiques de la zona on s'actuarà, promou la participació de la població i combina els elements de la mediació cultural amb la dinamització comunitària. És un programa que centra la seva feina en el carrer, la feina quotidiana amb els veïns i les veïnes i el seu entorn, els moments d'oci i temps lliure; per això és fàcil transferir l'experiència a altres contextos locals.

**Eficiència.** El programa ha complert els objectius plantejats amb l'adequació dels recursos al seu compliment i la garantia de la realització de les diferents accions establertes per al foment de la convivència intercultural i l'ús d'espais públics.

## ■ PROGRAMA DONA, SALUT I VIOLÈNCIA. Ajuntament de Bilbao

La població d'origen estranger a la ciutat de Bilbao s'ha duplicat entre els anys 2004 a 2009 i representa el 8,5% de la població total (27.976 persones). Al voltant del 48% de la població d'origen estranger prové d'Amèrica Llatina, i destaca la presència de la població d'origen bolivià (17,21%) i de nacionalitat colombiana (13,19%) i, en menor mesura, equatoriana i paraguaiana. Els romanesos i els marroquins representen el 8,02% i el 7,20%, respectivament. També tenen una relativa presència els senegalesos i els algerians, fet que posa en evidència la diversitat d'origen de la població immigrant.

L'Ajuntament de Bilbao ha desenvolupat un conjunt d'actuacions en el marc del Programa d'immigració amb la finalitat genèrica d'afavorir la integració i la convivència ciutadana en la diversitat en el municipi de Bilbao. Es pretén respondre des de l'Ajuntament com a administració pública més propera a la ciutadania a la responsabilitat de fer front a la nova i complexa realitat de la immigració dins d'un objectiu de cohesió social i promoció de la convivència en la diversitat, mitjançant el disseny d'una estratègia comuna per a l'articulació de les polítiques públiques en matèria d'integració de les persones immigrants estrangeres des del consens i amb la participació de tots els sectors implicats.

El programa d'immigració ha desenvolupat tres línies d'acció estratègiques: Atenció social a persones immigrants estrangeres, convivència intercultural i participació social. Els agents implicats en la integració i la promoció de la convivència intercultural són tant les persones immigrants estrangeres com les persones autòctones, així com les institucions; per tant, el Programa d'immigració ha tingut com a destinataris finals de les seves actuacions les tres parts implicades.

Recentment, des de l'Àrea d'Igualtat, Cooperació i Ciutadana de l'Ajuntament, s'ha elaborat un Pla de convivència que actualment està en consideració pel ple municipal per a la seva aprovació.

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

El programa «Dona, salut i violència» es desenvolupa des de l'any 2008 com una acció de caràcter preventiu, que basa la seva pràctica en una metodologia que compleix dos objectius fonamentals: la formació per a l'autoajuda i la ràpida transmissió de coneixement entre la ciutadania. La novetat es troba en l'organització d'espais de sensibilització en els quals cadascú té personalitat pròpia i continguts elaborats «a la carta» en funció de les persones participants a l'entorn dels temes principals del programa: identitat de les dones, coneixement del cos unit a la salut, anticoncepció, prevenció de la violència.

Entre les eines d'intervenció desenvolupades, la perspectiva de gènere i intercultural és de gran importància. Atesa la gran diversitat de grups de procedència als quals va dirigida l'acció, aquesta els pot ajudar a superar les barreres habituals en relació amb rutines sanitàries que, en moltes ocasions, s'acompanyen de barreres idiomàtiques.

L'experiència inicial ha generat un efecte multiplicador de gran rellevància, des del punt de vista de la participació ciutadana.



## En què consisteix aquesta experiència?

<b>Descripció breu de la iniciativa</b>	<p>El programa consisteix en la formació (no superior a 20 hores) d'un grup de dones joves, perquè al seu torn esdevinguin persones de referència dels seus propis entorns, col·lectius o àmbits socials en els quals participen i així, aquestes, convertides en agents de salut o agents de prevenció, donin a conèixer, d'una manera multiplicadora, els coneixements adquirits en la formació i es generin espais de debat i trobada entre dones mitjançant l'organització de tallers per tractar amb elles qüestions relacionades amb la salut, la violència, la vivència de la sexualitat, la identitat cultural i sexual, la maternitat i altres temes que es consideren d'interès per a les participants.</p> <p>Les agents, per tant, incentiven a la participació amb la generació d'espais de reflexió en diferents espais del municipi i la utilització de diferents estratègies i recursos per assolir-ho.</p>
<b>Objectiu general</b>	<p>Formació de grups de dones joves com a agents de difusió i prevenció en matèria de salut, violència, vivència de la sexualitat i identitat cultural.</p>
<b>Objectius específics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidir directament en la xifra de 300 persones i indirectament en moltes més a través dels mitjans de comunicació.</li> <li>- Contribuir a la millora de la salut i el propi coneixement.</li> <li>- Recolzar la creació d'espais de participació de les dones residents a Bilbao de diferents orígens.</li> <li>- Contribuir a l'apoderament de les dones com a agents de canvi i mediadores en aquest àmbit i l'Administració.</li> <li>- Mostrar una imatge diferent de les dones immigrades enlloc de com a subjectes passius i dependents.</li> <li>- Incorporar la sensibilitat de les dones amb discapacitat al programa, amb l'adaptació de materials i la modificació d'estereotips.</li> </ul>
<b>Agents implicats en la seva posada en marxa</b>	<p>Es treballa amb diferents associacions de manera continuada des de l'any 2008. S'aprofiten les trobades per transmetre pautes clares d'actuació envers situacions de violència en què la Policia Municipal i el Servei Municipal d'Urgències Socials de Bilbao treballen conjuntament per dur a terme una atenció adequada a víctimes de violència.</p>
<b>Descripció de la metodologia d'intervenció</b>	<p>Cursos de formació no superiors a 20 hores de les agents de salut. Esdevenen així agents multiplicadors dels coneixements i les habilitats adquirides en la formació.</p> <p>Fases del programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparació prèvia i difusió del programa.</li> <li>- Relació amb les associacions d'immigrants i de recolzament als immigrants.</li> <li>- Difusió a través dels serveis socials i els mitjans de comunicació.</li> <li>- Realització d'articles del Programa a través de l'Àrea d'Igualtat i Cooperació, amb la preparació de frases-guió clau sobre la violència i la sexualitat per preparar falques publicitàries a la ràdio.</li> <li>- La formació s'imparteix a un grup seleccionat de 30 dones.</li> <li>- Disseny i impressió de la Guia multilingüe de Dona, salut i sexualitat (com a continuació de la primera editada).</li> </ul>
<b>Contingut de la iniciativa</b>	<p>Tallers adaptats a cada grup d'origen. Cada agent de salut haurà d'organitzar trobades i espais per augmentar l'autogestió sexual i reproductiva. Microobservatoris de salut: són espais de salut organitzats en un «marc no formal», però igual de valuós, ja que s'adapta als horaris i els llocs que el destinatari necessita i al qual les administracions no es poden adaptar. Transmissió oral: com a eina bàsica per al coneixement de la realitat de les dones.</p>

<b>Característiques de la població destinatària de la iniciativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dones joves, preferentment entre 17 i 35 anys</li> <li>- Col·lectius preferents als quals va dirigit:</li> <li>- Dones provinent del Magrib</li> <li>- Dones que no van poder participar al programa anterior per manca de places.</li> </ul>
<b>Recursos destinats a la iniciativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humans: L'Àrea d'Igualtat, Cooperació i Immigració porta la gestió i la coordinació del programa. Hi han participat 19 agents de salut.</li> <li>- Recursos financers: el projecte compta amb una subvenció concedida pel Ministeri de Treball i Immigració i amb recursos propis.</li> </ul>
<b>Breu descripció del sistema de seguiment / avaluació de la iniciativa</b>	Existeix una memòria d'actuacions. Les dades s'han extret de la memòria anual portada a terme per l'Àrea d'Igualtat, Cooperació i Ciutadania.
<b>Resultats obtinguts en relació amb l'eliminació i la reducció de la situació de discriminació que va donar lloc a la proposta</b>	<p>Durant l'any 2009, s'han organitzat un total de 18 accions de sensibilització, dutes a terme per 19 agents de salut del conjunt d'agents que van rebre formació durant el darrer trimestre de l'any 2008. La població destinatària participant a les dinàmiques de sensibilització han estat majoritàriament dones, tot i que en algun grup, dirigit a la població adolescent, s'ha treballat amb grups mixtes. Dels materials elaborats, tant en la preparació com en el desenvolupament de les trobades, l'octubre es va publicar la «Guia per a dones», traduïda a vuit llengües, amb l'objectiu d'arribar al major nombre possible de dones i d'informar i sensibilitzar en qüestions tan importants com la salut sexual i la prevenció de la violència que pateixen les dones en el marc de les relacions de parella.</p> <p>Aquesta guia es concep com un instrument de recolzament per a la transmissió d'informacions d'interès per a totes les dones del municipi, i és a més una eina per a la transmissió oral d'aquesta informació per part de les agents de salut del programa. En l'últim trimestre de l'any s'ha impartit, igual que en l'edició anterior, formació a 35 dones de quinze nacionalitats diferents com a agents de salut amb la mateixa vocació que l'edició anterior.</p>
<b>Impacte de gènere</b>	<p>La població destinatària participant a les dinàmiques de sensibilització, un total de 228 persones, han estat majoritàriament dones, tot i que en algun grup, dirigit a la població adolescent, s'ha treballat amb grups mixtes.</p> <p>S'han elaborat guies traduïdes a vuit llengües, amb l'objectiu d'arribar al major nombre possible de dones. L'any 2009 s'ha impartit formació a 35 dones de quinze nacionalitats diferents com a agents de salut amb la mateixa vocació que l'edició anterior.</p>
<b>Implicació da ciutadania</b>	O programa coordínase con diversas asociaciones de inmigrantes e entidades sociais: participaron unha media de 60 asociaciones e 35 axentes de saúde que á súa vez se convertan en mobilizadores.

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Perspectiva de gènere:** El programa compleix amb l'objectiu de contribuir a l'apoderament de les dones com a agents de canvi i mediadores en l'àmbit de la salut i la prevenció de la violència i l'administració. A més, la perspectiva de gènere ha inclòs la participació de grups mixtes, d'homes i de dones joves.

**Innovació i creativitat:** El programa desenvolupa una metodologia nova en permetre la participació de la dona immigrant com a agent multiplicador de les accions de prevenció que són objecte del programa. La metodologia de treball implementada permet una fàcil difusió i propagació de les accions i garanteix el caràcter preventiu del projecte.



**Transferibilitat:** La metodologia d'intervenció desenvolupada i la publicació de la «Guia per dones», que s'ha traduït a vuit llengües, permet reproduir l'experiència a fi de sensibilitzar en qüestions tan importants com la salut sexual i la prevenció de la violència, des d'una perspectiva intercultural.

**Lideratge:** L'Àrea d'Igualtat, Cooperació i Ciutadania exerceix el lideratge i la coordinació del projecte i garanteix així una important participació de les associacions d'immigrants i les entitats socials, així com la implicació d'altres àrees d'actuació a escala local i assegura doncs la transversalitat i la sostenibilitat del programa.

## ■ VI SETMANA INTERCULTURAL. Ajuntament de Valladolid

Valladolid, capital de la província homònima i capital de la Comunitat Autònoma de Castilla i Lleó té, segons les dades del padró de 2009, 317.864 habitants. El 6% de la població és d'origen estranger, una xifra que s'ha multiplicat per 3 en els últims 5 anys, passant de 9.347 persones el 2004 a gaire bé 20.000 el 2009. A això també hi ha contribuït el descens registrat en la població espanyola que, en aquest mateix període, va reduir-se pràcticament en 15.000 persones, és a dir, un descens en termes relatius d'un 4,50%.

Segons les dades del padró municipal, i per nacionalitat d'origen, a Valladolid hi residien el 2009, 3.881 persones de Bulgària i 2.490 de Romania, que representen un 32,73% de la població d'origen estranger.

La població originària del Marroc representa un 10,9%. En el cas d'Amèrica Llatina, el col·lectiu més significatiu sobre el total de la població estrangera és el brasiler (8,05%), seguit del colombià (7%) i de l'equatorià (6,3%).

Les actuacions en matèria de sensibilització i lluita contra la discriminació i la xenofòbia han estat vinculades al desenvolupament del Pla Municipal per a la integració de la població immigrant 2005-2008 (<http://www.aytovalladolid.net/inmigracion/plan.php>) del qual s'ha dut a terme una avaluació. Actualment està en fase d'aprovació el II Pla Municipal d'Integració.

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

El projecte, dirigit per l'Àrea de Benestar Social, Treball i Família de l'Ajuntament de Valladolid, s'està desenvolupant des de fa 6 anys de forma ininterrompuda amb un alt nivell de participació de les organitzacions socials del municipi, així com un alt grau de participació de la ciutadania en les activitats desenvolupades en el marc del projecte. Aquesta experiència incideix de forma notable en el fet de donar a conèixer la diversitat present al municipi. El seu desenvolupament s'ha incorporat a l'agenda d'actuacions anuals en Immigració del Centre d'Atenció a l'Immigrant i en el Servei Municipal d'Acció Social, cosa que influeix de forma decisiva tant en la seva sostenibilitat com en el seu impacte sobre la població de Valladolid.

### En que consisteix esta experiència?

<b>Descripció breu de la iniciativa</b>	La celebració de la <i>Setmana Intercultural de l'Ajuntament de Valladolid</i> inclou tota una sèrie d'activitats dirigides al conjunt de la població de Valladolid per a la sensibilització i la convivència intercultural. Es tracta d'un projecte de caire lúdic, participatiu i de sensibilització social, per compartir experiències que generen una coneixença mútua entre la societat d'acollida i els nous ciutadans. La <i>VI Setmana Intercultural</i> es va portar a terme entre el 21 i el 28 de setembre de 2009, i la <i>VII Setmana</i> s'ha dut a terme entre el 25 de
---	--

	setembre i el 5 d'octubre de 2010. Compta amb la participació dels diferents col·lectius immigrants i la resta de la població del municipi de la ciutat. Aquesta actuació forma part del Pla Municipal per a la Integració de la població immigrant (2005-2008) i, a més, ha estat inclosa en la planificació anual en immigració de l'any 2009.
<b>Objectiu General</b>	Afavorir la convivència intercultural des d'una perspectiva lúdica, participativa i de sensibilització social.
<b>Objectius Específics</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 descobrir i apreciar la riquesa dels diferents grups humans;</li> <li>2 considerar la diversitat com un valor;</li> <li>3 comprendre, respectar i valorar les característiques d'altres cultures com a forma d'adaptació a contextos diferents;</li> <li>4 facilitar el respecte i el diàleg entre persones de diferents nacionalitats;</li> <li>5 establir espais de trobada entre els diferents grups;</li> <li>6 sensibilitzar la població en general sobre les aportacions culturals, socials, econòmiques, etc. de la interculturalitat;</li> <li>7 compartir coneixement i generar bones pràctiques.</li> </ol>
<b>Agents implicats en la posada en marxa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Àrea de Benestar Social, Treball i Família de l'Ajuntament de Valladolid.</li> <li>La gestió està en mans del Servei Municipal d'Acció Social, que depèn del Centre d'Atenció a l'Immigrant; el seu equip tècnic és el responsable de l'execució i de la planificació municipal en matèria d'immigració i convivència.</li> <li>- Servei d'Acció Social, programa d'iniciatives juvenils, Institut Municipal de Treball.</li> <li>- Conselleria de Cultura, Comerç i Turisme.</li> <li>- Conselleria Especial de Participació Ciutadana.</li> <li>- Junta de Castella i Lleó; cofinançament del Ministeri de Treball i Immigració.</li> <li>- Altres agents implicats: Associacions d'immigrants de la ciutat, organitzacions socials (ONG, sindicats...), organitzacions culturals (<i>Casa de la Índia, Fundación de la Lengua Española</i>, Centre cultural xinès, músics, companyies de teatre...) centres educatius. Centres de gent gran, centres cívics, biblioteques municipals...</li> </ul>
<b>Descripció de la metodologia d'intervenció</b>	<p>En la metodologia emprada prima la participació dels agents implicats: Es presenten les programacions al Consell de Persones Immigrants de la ciutat, on diferents agents (associacions de persones immigrants, ONG de suport a persones immigrants, sindicats, administracions...) hi són representats. Se celebren reunions periòdiques de cara a preparar diferents activitats dins de la setmana amb els agents implicats en el seu desenvolupament, retroalimentant el diàleg i incorporant les proposicions tècniques i viables econòmicament.</p> <p>A més, se segueix la sistematització en la seva gestió per part de l'equip de treball del Centre d'Atenció a l'Immigrant responsable de l'impuls de l'actuació.</p>
<b>Continguts de la iniciativa</b>	Durant el desenvolupament de les diferents Setmanes Interculturals, s'ha comptat amb una mostra àmplia d'activitats dirigides als diferents sectors de la població, tant autòctona com immigrant. La programació de la VI Setmana Intercultural inclou concerts, rutes culturals, la celebració dels bicentenaris de la independència d'alguns països llatins, taules rodones cíviques, etc
<b>Característiques de la població destinatària de la iniciativa</b>	Es tracta d'un projecte dirigit a tota la població de Valladolid: nens i grans, joves i adults.

<b>Recursos destinats a la iniciativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humans: Tècnics del Centre d'Atenció a l'Immigrant, que depèn del Servei d'Atenció Social de l'Ajuntament de Valladolid. (Una llicenciada en dret, dos treballadores socials i un tècnic de treball). Tècnics de l'Ajuntament (Joventut, Cultura i Turisme).</li> <li>- Recursos materials: Infraestructura de les oficines del Centre d'Atenció a l'Immigrant i altres locals municipals (sales dels centres cívics, centre de persones grans). Espais oferts per les escoles. Places de la ciutat.</li> <li>- Recursos econòmics: Amb un pressupost propi de l'Ajuntament de Valladolid i el cofinançament de la Junta de Castilla i Lleó i del Ministeri de Treball i Immigració, en diferents edicions.</li> </ul>
<b>Breu descripció del sistema de seguiment / avaluació de la iniciativa</b>	<p>S'avaluen totes les actuacions d'aquest projecte. Es porta a terme una avaluació durant el procés i una avaluació final on es recull l'impacte de les activitats realitzades. L'avaluació del procés és quantitativa a partir de les aportacions dels tècnics municipals i dels agents implicats en les activitats. L'avaluació final consisteix en observar l'impacte de l'activitat portada a terme; per això es passen qüestionaris d'avaluació als participants de la jornada tècnica, cosa que permet una avaluació quantitativa (nombre de participants) i qualitativa (valoració de l'activitat). En les altres actuacions, es porta a terme una avaluació quantitativa a través del nombre de participants, i qualitativa a través dels professionals que han participat en les actuacions (professionals de les escoles, dels centres de persones grans), així com dels tècnics municipals.</p>
<b>Implicación de a ciudadanía</b>	<p>Existe unha elevada implicación de diferentes colectivos (maiores, xente nova, asociacións etc.) e organizacións sociais da cidade na planificación e desenvolvemento da Semana Intercultural.</p>

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Perspectiva integral.** La iniciativa de la Setmana Intercultural inclou una visió integral al menys des de tres tipus d'accions: en primer lloc, per la implicació activa d'un nombre rellevant d'àrees municipals de la ciutat; en segon lloc, perquè des de la seva inclusió com a acció en el Pla Municipal d'Integració ha passat a formar part de l'agenda anual de les actuacions del Departament d'Immigració; i, en tercer lloc perquè, juntament amb les activitats lúdiques programades durant el desenvolupament de la Setmana també se celebren les accions de formació i reflexió dirigides al personal tècnic / expert que intervé en l'àmbit de la diversitat.

**Sostenibilitat.** La Setmana Intercultural es desenvolupa de forma ininterrompuda des de fa set anys amb un alt nivell de participació de la ciutadania de Valladolid. A més, també cal subratllar la seva incorporació a l'agenda anual d'actuacions del Departament d'Immigració cosa que, sens dubte, afavoreix la sostenibilitat tècnica i econòmica de l'experiència.

**Implicació ciutadana.** El desenvolupament de la Setmana Intercultural es basa en el disseny participatiu de la programació anual. Per fer-ho, la proposta de treball anual es discuteix, sota la direcció del Centre d'Atenció a l'Immigrant, en el Consell de Persones Immigrants de la Ciutat, un consell sectorial d'immigració de la ciutat de Valladolid on són presents les organitzacions socials i les institucions que actuen en l'àmbit migratori en el sí de la ciutat. D'aquesta manera, no només es reforça la metodologia participativa en el disseny de la Setmana Intercultural, sinó que es potencia i legitima l'actuació del Consell.

**Perspectiva intercultural.** La Setmana Intercultural promou la comprensió, el respecte i la valoració de les altres cultures, afavorint el respecte i el diàleg intercultural.

A més, en el disseny de les diferents activitats programades prima la participació de diferents ens i agents socials, amb una intervenció important del Consell de Persones Immigrants de la ciutat, que agrupa diferents associacions d'Immigrants, ONG de recolzament, sindicats i administració local.

## ■ PROJECTE «CUENTAS TÚ»: UN ESPAI INTERCULTURAL DE TROBADA I PARTICIPACIÓ CIUTADANA. Ajuntament de Torre-Pacheco, Múrcia

Torre-Pacheco és un municipi de la Regió de Múrcia, al bell mig del Camp de Cartagena. Té una extensió de 189,4 km quadrats, que representa un 1,6 % de la superfície total regional. Limita al nord amb el terme municipal de Múrcia, a l'oest amb aquest últim i amb el terme municipal de Fuente Álamo; al sud amb Cartagena i a l'est amb els municipis de San Javier i Los Alcázares.

Les dades del Padró Municipal de 2009 ens indiquen que Torre-Pacheco és un municipi de 31.495 persones, de les quals un 28% són d'origen estranger, i amb una població estrangera que ha passat de 5.500 persones el 2004 a gaire bé 9.000 en l'actualitat.

Dels 8.772 estrangers residents al municipi, 3.969 són d'origen marroquí i 2.207 d'origen equatorià. Aquestes dues són les nacionalitats amb més representativitat dins del conjunt de població d'origen estranger (45,25% i 25,16% respectivament). Cal subratllar que hi ha 761 persones residents originàries del Regne Unit, i que aquesta és la tercera nacionalitat amb més presència (8,61%).

Al municipi no existeix cap Pla d'Integració, Convivència Intercultural o Ciutadania: es preveu el disseny d'un Pla Local d'Integració per a l'any 2011. Les activitats que es duran a terme en matèria de sensibilització es coordinaran i gestionaran a través del Programa d'Inserció Social.

Serà l'Institut Municipal de Serveis per a l'Acció Social qui coordinarà els diferents projectes. Es tracta d'un organisme autònom que depèn de l'Ajuntament de Torre-Pacheco i que desenvolupa el Programa d'Inserció Social. Des d'aquest Programa es coordina i gestiona el Projecte d'Acollida i Integració d'Individus i Famílies Immigrants.

Aquest Projecte integra, alhora, diferents projectes en matèria d'habitatge, educació, salut, treball i participació social. Anualment es desenvolupen projectes específics com ara el de «Cuentas Tú»: «un espai de trobada i participació ciutadana» o «*Més que una imatge*» que forma part d'iniciatives innovadores en matèria d'integració de la població d'origen immigrant.

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

L'ús de la imatge i la comunicació audiovisual com a instrument per a la participació, l'intercanvi intercultural i la promoció de valors entre els joves del municipi de Torre-Pacheco atorguen a aquesta iniciativa un grau alt de creativitat i d'innovació en el desenvolupament de les accions de sensibilització.

A banda de la metodologia d'intervenció, la difusió elevada de les activitats a un conjunt ampli de la població ha permès de promoure canvis d'actitud envers la població d'origen estranger resident al municipi.

### En què consisteix aquesta experiència?

<b>Descripció breu de la iniciativa</b>	Es tracta d'un projecte de sensibilització i promoció de la participació de joves i menors, que fomenta l'intercanvi cultural i la participació activa de joves en el municipi de Torre-Pacheco, a través d'activitats de contingut tecnològic i audiovisual.
<b>Objectiu General</b>	Promoure l'intercanvi cultural i la participació activa de joves i dones immigrants residents en el municipi de Torre-Pacheco:

	<p>a) fomentar l'ús de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació en les estratègies d'inserció socioeducatives dels Centres d'ensenyament del municipi de Torre-Pacheco;</p> <p>b) promoure la participació activa de la població immigrant en la vida del municipi mitjançant l'ús del llenguatge audiovisual;</p> <p>c) promoure actituds, hàbits i canvis socials positius que fomentin la participació dels nacionals de tercers països.</p>
<b>Objectivos específics</b>	<p>a) Implantar o uso das novas tecnoloxías da información e da comunicación nas estratexias de inserción socioeducativas dos centros de ensino do municipio de Torre Pacheco.</p> <p>b) Promover a participación activa da poboación inmigrante na vida do municipio mediante o uso da linguaxe audiovisual.</p> <p>c) Promover actitudes, condutas e cambios sociais positivos que fomenten a participación dos nacionais de terceiros países.</p>
<b>Agents implicats en la posada en marxa</b>	Conselleria de Benestar Social, Sanitat i Immigració, Conselleria d'Educació, centres educatius del municipi, ràdio local, televisió autonòmica.
<b>Descripció de la metodologia d'intervenció</b>	<p>L'ús de la imatge i de la comunicació audiovisual ha permès integrar en cadascuna de les activitats del projecte diferents disciplines artístiques que han ofert, alhora, un espai de trobada en el qual els joves s'han pogut conèixer millor, expressar de forma creativa, compartir experiències, transmetre els seus desitjos o plantejar iniciatives conjuntes a partir de la realització de projectes com ara la producció d'un videoclip, un spot social, etc.</p> <p>Aquesta informació pot ampliar-se a través del web <a href="http://www.andoenredando.es/cuentastu">http://www.andoenredando.es/cuentastu</a></p>
<b>Continguts de la iniciativa</b>	<p>S'han desenvolupat les següents activitats integrades en dos centres públics d'educació primària del municipi de Torre-Pacheco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Aula Virtual». La finalitat de l'Aula Virtual va ser la fomentar en els centres educatius d'educació primària del municipi de Torre-Pacheco matèries relacionades amb temes socials d'actualitat, com ara la convivència, l'amistat, la interculturalitat, les formes d'expressió, etc. Per a més informació sobre aquesta activitat vegeu <a href="http://www.andoenredando.es/aula">http://www.andoenredando.es/aula</a></li> <li>- Tele-Dima. La finalitat d'aquesta activitat va ser la d'oferir un espai innovador (un estand que simula una nau espacial) on els menors podien enregistrar els seus propis missatges i manifestar els seus desitjos a la Dima, una extraterrestre que es dirigeix a la Terra i que es posa en contacte amb els joves per tal d'interessar-se pels nostres costums, per la nostra manera de ser, etc. Aquesta activitat es va realitzar conjuntament amb l'activitat de l'Aula Virtual.</li> <li>- Dos tallers de Stop-Motion a l'escola concertada «Virgen del Pasico». L'objectiu d'aquesta segona activitat va ser integrar la diversitat cultural, la comunicació i l'educació en valors a través de petits projectes audiovisuals. El resultat d'aquesta activitat va ser la gravació de tres videoclips a partir de tres històries creades pels joves mateixos.</li> <li>- Taller de creació musical de Hip-Hop i taller de creació d'Espot Social. El resultat d'aquestes dues activitats va ser la gravació d'un videoclip i d'un spot social on hi van participar els alumnes dels tallers. En aquestes activitats, els joves van escriure les lletres de les cançons, els missatges socials, etc. on s'hi trobaven aspectes tan importants com la prevenció de comportaments racistes o xenòfobs, la convivència intercultural, la participació, etc.</li> <li>- DVD promocional de les activitats del Programa. El tècnic d'imatge i so</li> </ul>

	va elaborar un DVD promocional de les activitats del Programa on es recullen totes les imatges i documents gràfics que resumeixen les diferents activitats.
<b>Característiques de la població destinatària de la iniciativa</b>	Població infantil i juvenil resident al municipi de Torre-Pacheco, tant autòctona com immigrant (sobretot de l'Equador i del Marroc). Uns 785 beneficiaris directes, tot i que les activitats de difusió van arribar a més de 35.000 persones.
<b>Recursos destinats a la iniciativa</b>	<p>Recursos humans:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 tècnic d'inserció</li> <li>-1 tècnic d'imatge i so</li> <li>2 mediadors socials.</li> </ul> <p>Recursos tècnics:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es va subcontractar el servei de diferents empreses especialitzades en el sector audiovisual.</li> </ul> <p>Recursos econòmics:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquesta activitat ha estat finançada pel Fons Europeu per a la Integració, pel Ministeri de Treball i Immigració a través de la Direcció General d'Integració dels Immigrants i per l'Ajuntament de Torre-Pacheco.</li> </ul>
<b>Breu descripció del sistema de seguiment / avaluació de la iniciativa</b>	L'avaluació de les activitats es va dur a terme tenint en compte tant la valoració subjectiva dels professionals i tècnics del Programa com la dels joves mateixos els quals, a través de qüestionaris, van avaluar els professors, els materials i l'equip directiu dels centres i instituts on es van realitzar les activitats.
<b>Resultats obtinguts en relació amb l'eliminació / reducció de la situació de discriminació que va originar la proposta</b>	<p>Donat el caràcter innovador de les actuacions desenvolupades a través del Programa es va obtenir un alt grau de participació per part dels destinataris del Programa, tal i com queda reflectit en el nombre important de participants.</p> <p>Les actuacions del Programa ens han permès augmentar no només la participació activa dels nacionals de tercers països, sinó la creació de xarxes socials que són la llavor dels moviments associatius, així com la demanda de noves activitats de contingut tecnològic, amb les quals es joves es troben plenament identificats.</p>
<b>Implicació de la ciutadania</b>	La població destinatària es va implicar des del principi de l'activitat. Va participar activament tant a nivell particular com a través de les associacions de joves, dels centres educatius, etc.

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Innovació.** La iniciativa de l'Ajuntament de Torre-Pacheco destaca, fonamentalment, per la innovació i la creativitat pel fet d'incloure la imatge i la comunicació audiovisual com un instrument per a la participació, l'intercanvi intercultural i la promoció de valors entre els joves del municipi. La creativitat, tant de la metodologia com de les eines emprades en l'experiència, ha permès que els joves estiguessin molt motivats a participar i el resultat més evident ha estat l'augment dels joves estrangers i la creació de moviments associatius i d'activitats noves liderades pel Programa d'Inserció Social.

**Perspectiva Integral.** El desenvolupament de la iniciativa es basa en la cooperació entre diferents agents institucionals públics que formen part de diferents àrees municipals, així com en la inclusió d'agents privats que no participen activament amb molta freqüència en accions de sensibilització, com ara la ràdio local i la televisió autonòmica de la Regió de Múrcia.

**Efectivitat.** El desenvolupament de metodologies i eines innovadores i creatives ha tingut com a resultat l'augment dels joves participants, sobretot d'origen estranger, per la qual cosa s'han assolit de forma important els objectius del projecte.



**Perspectiva d'edat.** En el desenvolupament de les activitats, la població destinatària s'hi ha implicat des de bon principi; ha participat activament en el disseny i desenvolupament de les accions, a través de les associacions juvenils i dels centres educatius; i s'ha implicat en el procés d'avaluació del projecte.

## ■ PROXECTO DE COMUNICACIÓN DONOSTIA "ELKARREKIN". Concello de Donostia-San Sebastián

San Sebastián (en euskera Donostia, i oficialment Donostia-San Sebastián) és la capital de la província de Guipúscoa, a la comunitat autònoma del País Basc. La població del municipi és de 185.510 habitants, dels quals 12.018 són persones d'origen estranger, cosa que representa un 6,5% del conjunt de la població. En els últims 5 anys, la població d'origen estranger s'ha duplicat al municipi.

Pel que fa a la distribució de nacionalitats, els equatorians i els colombians són els principals col·lectius a Donostia-San Sebastián (10,33 i 8,63% respectivament) seguits de romanesos, marroquins i portuguesos.

El 2005 es va posar en marxa un Pla d'Immigració per al període 2005-2007 anomenat *Donostia El-Karrekin*, que treballava en 6 àrees: acollida, habitatge, treball, educació, salut i sensibilització. Des de 2004—2005, data en què l'Ajuntament es va incorporar a la xarxa d'acollida del Govern Basc en matèria d'immigració i es va elaborar el Pla d'Immigració, es va començar a desenvolupar el *Programa de Mediació Social i Intercultural*. Una de les àrees principals de treball d'aquest Programa és la de la sensibilització. Les activitats que es desenvolupen en aquest programa són les següents:

- Jornades de barri on es donen a conèixer les dades sobre immigració, modes de vida, raons de la seva arribada, etc.;
- Estudis i diagnòstics sobre els diferents col·lectius de persones immigrades;
- Mediació en la resolució de conflictes;
- Edició de diferents publicacions;
- Pla de comunicació «la ciutat dels veïns».

### Per què és rellevant aquesta iniciativa?

El projecte de comunicació de l'Ajuntament de Donostia-San Sebastián es basa en la realització d'un *Estudi sobre la percepció, valors i actituds de la població de Donostia cap a la immigració*. A partir d'aquest diagnòstic es van determinar diferents discursos negatius envers la població immigrant que van permetre dissenyar les accions que calia desenvolupar des del municipi.

D'altra banda, la realització de l'estudi/diagnòstic es va basar en una col·laboració institucional amb el Govern Basc, a través de l'Ikuspegi (Observatori Basc de la Immigració) i amb la Universitat del País Basc que va permetre optimitzar els recursos que cada institució podia oferir.

Tot això va facilitar la planificació de les activitats per desenvolupar amb una major garantia de coneixement sobre les percepcions i actituds envers la població immigrant.

### En què consisteix aquesta experiència?

<b>Descripció breu de la iniciativa</b>	L'Ajuntament de Donostia-San Sebastián disposa d'un Pla d'Actuació en Immigració. En aquest es contempla la necessitat de desenvolupar accions de comunicació i sensibilització dirigides a la societat de San Sebastián amb l'objectiu de millorar la seva percepció, actituds i comportaments davant del fenomen de la immigració i combatre i corregir els prejudicis i estereotips negatius envers grups de persones, autòctones o estrangeres, que s'hi puguin donar. És dins l'àrea de Sensibilització i Interculturalitat on s'emmarca
---	---

	<p>l'estudi sobre la «Percepció, valors i actituds de la població de San Sebastià envers la immigració» (acció 43 del Pla), una recerca en què han participat l'Ajuntament de Donostia-San Sebastián mateix (l'ens que la lidera i la subvenciona), la Universitat del País Basc (UPV-EHU) i Ikuspegi (Observatori Basc de la Immigració), i representants d'associacions i organitzacions de la ciutat vinculades amb la realitat migratòria.</p> <p>L'objectiu de l'estudi és delimitar quins són els eixos, les claus i les estratègies de comunicació que l'Ajuntament de Donostia-San Sebastián està emprant per aconseguir els diferents nivells d'integració (familiar, laboral, econòmica, social...) entre tots els ciutadans i ciutadanes per tal de construir, reforçar i desenvolupar una ciutat multicultural i inclusiva, pròpia de la nostra època.</p>
<b>Objectiu general</b>	<p>Marcar eixos de comunicació sobre els quals basar les campanyes i les accions de comunicació dirigides a sensibilitzar la població de San Sebastià per tal de deconstruir els discursos que desvirtuen la realitat i que poden justificar actuacions d'hipocresia social.</p>
<b>Objectius específics</b>	<p>modificar les actituds negatives i reforçar les positives;  accedir a aquelles persones amb actituds encara no definides per tal d'aconseguir d'elles una percepció positiva;  accedir als grups de població amb major influència social per tal de reforçar les seves actituds positives (o modificar-les si són negatives o indefinides) per tal d'assegurar un lideratge d'opinió a favor de la immigració.</p>
<b>Agents implicats en la posada en marxa</b>	<p>Ajuntament de Donostia-San Sebastián i mitjans de comunicació.</p>
<b>Descripción da metodoloxía de intervención</b>	<p>O estudo de percepción achegou datos moi concretos sobre as variables dos grupos que se estableceron en función do seu nivel de rexeitamento á poboación inmigrante e dos ámbitos en que se producía tolerancia ou intolerancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O maior sector da poboación ten unha postura denominada "ambivalente aperturista" (70%).</li> <li>- A maior nivel socio-educativo menor rexeitamento e pola contra a menor nivel, maior rexeitamento.</li> </ul> <p>A selección do público permitiu realizar unha valoración sobre o consumo de medios de comunicación para elixir aqueles que máis atinadamente van chegar a el.</p> <p>A partir das características dos grupos de rexeitamento á poboación inmigrante e dos seus perfís de consumo de medios, o Concello de Donostia-San Sebastián seleccionou a radio como preferente entre os de gran difusión, aínda que determinadas accións requiriron medios complementarios.</p> <p>Os medios complementarios polos que optaron foron elixidos polo seu ámbito local ou por ser medios directos que se dirixen a unha base de datos ou a un colectivo localizado (profe-sores/ás, escolares, administradores de terreos...). Ao ámbito local responden todos os exteriores como: Dvbus, marquesiñas, carteis, rotulación de autobuses.</p> <p>Tamén os que permiten contratar a cobertura local como: encartes no xornal con edición en Donostia, televisións locais...</p> <p>Respecto dos medios directos diríxense a persoas concretas ou se distribúen en ámbitos onde se atopan estas persoas e son polo xeral medios impresos ou gravados: folletos, cadernos informativos, documentos, mercadotecnia, DVD..</p>
<b>Continguts la iniciativa</b>	<p>Les activitats del Projecte de comunicació es desenvolupen entre 2008 i 2010 i disposen d'una programació mensual durant aquest període.</p>



<b>Características da poboación destinataria da iniciativa</b>	Conxunto da poboación donostiarra.
--	------------------------------------

### Què es pot aprendre d'aquesta iniciativa?

**Planificació.** El projecte de Donostia-San Sebastián es caracteritza per un bon treball de planificació des de la fase de diagnòstic de la situació. La realització de l'estudi sobre la percepció, els valors i actituds de la població de San Sebastià cap a la immigració va permetre identificar els discursos i actituds envers la població immigrant, així com detectar els diferents grups de població per tal de dirigir els missatges específicament cap a aquests grups.

**Innovació.** És una iniciativa amb un alt grau de creativitat i d'innovació ja que es basa en accions a partir de la divisió de la població de San Sebastià en grups en funció de les seves percepcions i actituds envers la població immigrant i en el disseny d'accions diferenciades tant pel que fa als continguts dels missatges com als tipus d'accions.

**Sostenibilitat.** Aquest projecte s'està desenvolupant des de l'any 2007 fins l'actualitat amb una programació molt detallada de les accions i dels espais on es pot intervenir amb la difusió de missatges sobre la convivència intercultural.

**Impacte positiu.** Donat que es pretén incidir directament sobre els discursos negatius envers la població immigrant, el tipus d'accions previstes pel projecte generen un efecte important en les percepcions i les actituds de la població. Aquesta és una experiència que cal subratllar en matèria de sensibilització.

# 5 ÀMBITS D'ACTUACIÓ

## Presentació

La selecció de les quatre àrees d'actuació té a veure amb els resultats dels projectes ESCI I i II desenvolupats durant 2008 i 2009 i que van acabar amb la publicació de la Guia per a l'elaboració de plans locals de sensibilització on es van establir les causes més freqüents de discriminació i es van identificar les àrees d'intervenció sobre les quals els governs locals poden dur a terme actuacions efectives en matèria d'igualtat de tracte i de no discriminació.

D'aquesta manera, tot el procés de treball del Projecte ha estat orientat pels quatre àmbits d'actuació citats, tant pel que fa a la identificació d'ens locals participants com en la selecció d'iniciatives i experiències realitzades a nivell local. A més, la selecció de les persones que han participat en el grup d'experts/es va estar influït per la necessitat d'incloure persones la trajectòria i experiència de les quals haguessin estat vinculades amb els diferents àmbits d'actuació citats. Així doncs, cadascuna de les persones participants en el grup d'experts/es té una relació directa amb cadascun dels àmbits d'actuació del projecte:

Waltraud Müllauer, experta en temes d'intervenció en espais públics. Macarena Vallejo, experta en projectes i programes d'intervenció juvenil. José M. Batlles, de la Diputació d'Almeria i Marta Solé de la Diputació de Barcelona van participar en qualitat d'experts en matèria d'accés als serveis públics a nivell local. Rosa Bada, experta en matèria de normativa anti-discriminatòria i de drets humans, amb una trajectòria professional àmplia en l'administració local. Carmen Cárdenas, experta en matèria de gènere i inserció laboral.

A totes aquestes persones els vam demanar una reflexió sobre cadascun dels àmbits d'actuació del Projecte ESCI III que s'inclouen en el present capítol. Cadascuna de les contribucions que presentem tot seguit ofereix una breu reflexió, que posa de manifest els seus punts de vista, en els àmbits mencionats i els relaciona amb la discriminació per raó d'origen ètnic i/o racial, i amb la sensibilització; a més els fa teoritzar sobre les raons per les quals els governs locals han d'implementar accions de sensibilització en cadascun dels àmbits d'actuació.

El capítol comença amb una introducció general de Waltraud Müllauer sobre la rellevància de la sensibilització sobre la igualtat de tractament i la no discriminació en els ens locals com a marc per establir els àmbits d'actuació. Continua amb les contribucions del conjunt d'experts/es: Carmen Cárdenas en gènere; Macarena Vallejo en joventut; Rosa Bada en convivència i espais públics i Marta Solé i José Batlles en accés als serveis públics. S'ha optat per mantenir les dues visions en aquests àmbit ja que procedeixen de dos contextos socials i territorials diferents, la Diputació de Barcelona i la Diputació d'Almeria, i enriqueixen el debat i la reflexió sobre aquest àmbit d'actuació.

## 5.1 Prevenció de la discriminació i rol dels governs locals com a agents de sensibilització

Waltraud Müllauer

### Polítiques de prevenció de la discriminació

La discriminació i els seus efectes, com ara la desigualtat social, estan en la base de l'exclusió social però, com qualsevol procés social anòmic, també es pot prevenir la discriminació si se segueixen les consideracions següents:

- 1 Diversitat no és sinònim de desigualtat. La primera és una condició empírica de la realitat; la segona és un fenomen social derivat d'unes representacions, d'uns discursos i d'unes pràctiques humanes socials concretes que neguen certes condicions, drets i accessos a determinats col·lectius i persones respecte d'altres. El reconeixement de la diversitat no implica necessàriament la desigualtat, que és fruit d'unes pràctiques polítiques, econòmiques, ideològiques i culturals molt concretes i que sempre poden canviar-se, ser d'una altra manera (Ramírez Goicoechea: 2010). Justament en aquesta possibilitat és on radica la condició necessària per transformar, redefinir, millorar i implementar determinades polítiques socials i actituds civils. Finalment, desigualtat i discriminació són processos que es constitueixen mútuament. Es practica la desigualtat perquè es discrimina; quan es discrimina, es practica la desigualtat.
- 2 El reconeixement de la pròpia diversitat interna d'allò que es considera societat «majoritària», «autòctona», etc. és un principi bàsic per desfer la idea que la diferència és exterior a la pròpia societat des de la qual es defineix qui i com és «l'altre». La diversitat no ve «de fora», sinó que és constitutiva de qualsevol relació interpersonal i intergrupala.
- 3 No és possible prevenir la discriminació i la desigualtat només amb polítiques liberals de reconeixement cultural. Cal aprofundir en els factors polítics, econòmics i ideològics que generen el rebuig i l'exclusió social treballant en contacte amb totes les agències, les institucions i els àmbits implicats (Dietz: 2003).
- 4 L'administració i la regulació de la diversitat en les seves repercussions econòmiques, socials i culturals s'ha de fer des de la garantia dels drets humans de tots els membres de la societat, sense generar fractures socials entre els diferents col·lectius ni competència pels recursos. Per això és imprescindible la cooptació de tots en un projecte comú de convivència justa i respectuosa amb la diversitat i que promogui, alhora, tot allò que és comú.
- 5 Una correcta planificació de la prevenció exigeix localitzar, neutralitzar i redefinir aquelles percepcions socials que associen la diversitat amb una cosa negativa, amenaçant i desestabilitzadora. Deconstruir les representacions i els discursos públics i privats basats en prejudicis, errors i desconeixement és una tasca imprescindible per a encarar de forma eficaç qualsevol política de prevenció de la discriminació i de la desigualtat. La varietat cultural social humana, personal i col·lectiva, el seu reconeixement i valoració no és un problema que cal resoldre, sinó una oportunitat per a l'intercanvi, la formació i la convivència. El prejudici i l'estigma associat amb allò divers i desconegut genera incomprensió, por, rebuig, violència, tots ells aspectes negatius per al desenvolupament personal i social dels membres de qualsevol col·lectivitat.
- 6 No s'ha de percebre els Altres com un problema, ni associar-los necessàriament amb la marginació o la destitució social. D'altra banda, la seva victimització dificulta la seva

participació activa i plena en el seu entorn. La seva inclusió social passa també per donar-los una veu i una agència autònoma de les que es puguin apropiari (García Canclini: 2005). 2005).

- 7 És imprescindible visibilitzar els processos i els llocs socials ocults i tàctics de la discriminació. Només així es podran emprendre accions generals i específiques i conscienciar la població sobre la possibilitat de canvi.
- 8 És fonamental implicar a tots els ciutadans en la consecució/recerca d'una societat més justa i equilibrada, que aprofita tota la riquesa i les possibilitats ofertes per la diversitat humana que la caracteritza.
- 9 És necessari un coneixement precís i profund del mapa de la diversitat social global en l'àmbit jeràrquic de convivència i de l'organització politicoadministrativa de barri, municipi, província, comunitat autònoma, Estat. La informació quantitativa i qualitativa (és a dir, etnogràfica) és fonamental per conèixer la realitat humana social implicada a l'hora de dissenyar i planificar accions per prevenir situacions i pràctiques de discriminació.
- 10 La informació proporcionada pels sistemes experts (administracions, institucions acadèmiques, de recerca, etc.) no és suficient per a l'anàlisi de la diversitat social. El coneixement no es redueix a la informació. És necessari integrar les veus d'aquelles persones directament implicades per tal de confirmar el mapa semàntic reestructurador d'actituds, representacions i pràctiques envers els altres.
- 11 La informació i el coneixement no són suficients per a la prevenció. A més de la localització dels principals àmbits de producció i objectivació de pràctiques i representacions discriminatòries, és necessari implicar tots aquells dominis i agències de producció de relació social, de significat i d'avaluació efectiva. Només així es podran dissenyar polítiques eficaces de sensibilització i actuació contra la discriminació.

## Municipis i governs locals

Els municipis i governs locals són fonamentals en la prevenció de la discriminació i la desigualtat, en la sensibilització de la població i en la implementació de polítiques i accions específiques en la majoria dels àmbits quotidians de la vida dels seus ciutadans. En sintonia amb els valors i les directrius de la UE, els municipis i els governs locals són instruments capitals en la implementació dels objectius de benestar social i qualitat de vida promoguts des de les institucions comunitàries europees.

L'espai públic urbà compartit és un dels escenaris principals i més propers de relacionalitat intercultural i de diversitat social. Aquest espai s'ha mostrat com una localització privilegiada per implementar les accions dirigides al reforç de la cohesió social ciutadana basada en la igualtat i el respecte.

La rellevància del domini local a l'era dels processos de globalització ha demostrat ser decisiva a l'hora de dotar de significat l'experiència del ciutadà.

- A. **L'àmbit laboral.** Amb polítiques específiques de promoció del treball tant per a la població considerada autòctona com la no autòctona, sense diferència de gènere, edat, orientació sexual, estil de vida, en relació estreta amb les empreses i els centres de treball, així com amb les autoritats i les regulacions de la Comunitat Autònoma i de l'Estat. També en relació amb la promoció del respecte a la diversitat religiosa i cultural dins del lloc de treball i en l'entorn de treball.
- B. **L'àmbit educatiu.** Amb polítiques de prevenció d'actituds racistes, xenòfobes, homòfobes, patriarcals, etc., en estreta coordinació amb les institucions escolars. També mitjançant activitats de formació extracurricular en centres cívics compartits i específics, entre els quals s'inclouen

l'ensenyament de llengües (l'espanyol per a estrangers però també llengües estrangeres per als espanyols), habilitats socials, habilitats institucionals, etc.

- C. **L'àmbit residencial.** Els municipis i governs locals poden generar plans i projectes d'integració territorial local i de promoció de la inserció territorial de tots els seus ciutadans, seguint les directrius de benestar, salubritat i qualitat de vida, que són requisits per a la inserció social local i la convivència ciutadana. Polítiques de promoció de l'habitatge, de l'equipament urbà, educatiu, comercial, paisatgístic, etc. i la seva accessibilitat generalitzada per a tota la població per tal de contribuir de forma decidida a la relacionalitat positiva i en termes d'igualtat entre tots els habitants
- D. **L'àmbit de l'oci i de la promoció de valors** de respecte, reconeixement i avaluació positiva de la diversitat i de la solidaritat, a través de programes d'activitats, trobades i intercanvis per a totes les edats.
- E. **O ámbito administrativo, político e civil local.** Non só mediante o empadramento e o exercicio ao dereito de voto local senón tamén mediante a incorporación de persoas e colectivos nos propios servizos e actividades de xestión da vida local.
- F. **La dinamització del patrimoni humà** del municipi és un dels rols imprescindibles que una administració local pot dur a terme per aconseguir una societat més justa, igualitària, lliure i diversa en aquest nou segle.

Toda sociedade moderna ha de basearse nos principios de convivencia e igualdade se se quere constituír como un ámbito de paz, seguridade e benestar, propicio para o seu desenvolvemento sostible a longo prazo e no conxunto doutras sociedades.

## 5.2 . Perspectiva de gènere en la sensibilització per a la igualtat de tracte i la no discriminació

Carmen Cárdenas

### Introducció

Igual que passa en altres línies d'intervenció social, la sensibilització per a la igualtat de tractament i la no discriminació ha de tenir en compte la igualtat entre homes i dones com un més dels seus eixos d'actuació. Són moltes les raons per no oblidar-nos de la igualtat entre homes i dones quan tractem la promoció de la igualtat i la no discriminació. Tot seguit, en citem dos dels més evidents:

- a) La igualtat, efectiva i real, entre homes i dones està encara molt lluny de ser una realitat. Només pel fet de ser dona, més de la meitat de la població és o pot ser objecte d'alguna mena de discriminació. Una de les discriminacions més esteses és la de diferència salarial (la retribució desigual rebuda per homes i dones per un treball de valor igual o equivalent i sense que s'hi pugui atribuir cap altra causa), que està present en tots els països del món<sup>5</sup>. Però també: les dones participen menys en el treball remunerat, tenen pitjors condicions laborals, tenen una presència menor en els espais de decisió ja siguin polítics o econòmics, tenen un accés menor als recursos públics, al transport, als serveis socials, a la vida del barri, de la comunitat... Tot i que no sempre és d'una forma clara, molts elements i missatges del nostre imaginari col·lectiu segueixen vinculant la dona amb l'àmbit d'allò privat. Tot i que, com ha passat en la nostra societat, la dona ha fet el salt a l'espai públic i el món del treball, podríem dir que ha estat a costa de sí mateixa: d'interioritzar, sense posar-la en dubte, la jornada doble i fins i tot triple,

<sup>5</sup> Ministerio de Igualdad – Ministerio de Trabajo e Inmigración.- *La brecha salarial: realidades y desafíos: las desigualdades salariales entre mujeres y hombres.España, 2009.* Colección EME (economía, dona i empresa).(2010)

d'assumir que la conciliació de la vida personal i professional té ha veure sobretot amb les dones, de donar per fet que si algú ha de deixar la feina per tenir cura dels fills o dels pares ha de ser ella...

- b) La condició de dona intensifica i agreuja processos o situacions de discriminació originats per altres motius; això habitualment s'anomena «doble discriminació». Les barreres a les quals sovint s'enfronten les persones immigrants o amb algun tipus de discapacitat, per citar només dos exemples, són encara més altes quan es tracta de dones. De la mateixa manera, les dones en situació de dificultat social són més vulnerables que els homes en la mateixa situació, com ja fa temps que constaten moltes entitats, ja que la feminització de la pobresa és un fenomen que ve de lluny...

En resum, no és possible treballar a favor de la igualtat de tracte i en la lluita contra la discriminació si oblidem que en la nostra societat el fet d'haver nascut amb un sexe o l'altre encara determina en bona mesura algunes de les circumstàncies i possibilitats en la vida d'una persona. És evident que el treball per aconseguir una societat cada vegada més justa i igualitària requereix un esforç conjunt per part de les administracions, els agents i actors socials, i els ciutadans i les ciutadanes i, en aquest esforç i recorregut conjunt, els ens municipals han de saber jugar un rol fonamental. L'administració local és la més propera a la ciutadania, gestiona directament l'entorn on discorre la nostra vida, els espais on es produeixen les manifestacions que ens mostren fins a quin punt la igualtat està, o no, present en la nostra societat. L'administració local, a causa de la seva proximitat amb els ciutadans i les ciutadanes, té un coneixement més precís de la seva realitat, un coneixement fonamental per dissenyar i impulsar estratègies eficaces en matèria d'intervenció social, inclosa la sensibilització

### **Algunes orientacions metodològiques<sup>6</sup>**

En el cas de la sensibilització per a la igualtat de tracte i la no discriminació, la realitat diferent entre homes i dones pot tractar-se des de la doble perspectiva que va establir la Unió Europea ja fa temps per portar a la pràctica el principi d'igualtat entre homes i dones:

- a) Incloure aquest principi<sup>7</sup> de forma transversal en el conjunt de les iniciatives municipals;
- b) Desenvolupant iniciatives de sensibilització per a la igualtat entre homes i dones (igualtat de gènere, igualtat d'oportunitats entre homes i dones, igualtat de tractament<sup>8</sup>) tant si es tracta de projectes centrats específicament en aquest tema o d'iniciatives específiques incloses en projectes de caire més ampli.

Tot seguit s'assenyalen de forma molt esquemàtica algunes pistes relatives al desenvolupament d'iniciatives de sensibilització, organitzades en funció de les diferents fases del projecte.

---

<sup>6</sup> Elaborat a partir de: Creu Roja Espanyola «Orientacions per incloure la perspectiva de gènere en els projectes de treball» Oficina Central. Document intern. 2007

<sup>7</sup> De vegades també es parla d'aquest principi com el principi d'igualtat de gènere. El concepte de gènere fa referència als estereotips, rols socials, condició i posició adquirida, comportaments, activitats i atributs apropiats que cada societat en particular construeix i assigna a homes i dones. Des del punt de vista de la intervenció social, és important tenir en compte que aquestes característiques poden variar al llarg del temps, són jeràrquiques i defineixen diferents models de comportament per a homes i dones.

<sup>8</sup> Tot i que molt sovint s'utilitzen com a sinònims, aquests termes no són equivalents. La Comissió Europea ha editat diferents documents que poden ser útils, per exemple: «100 paraules per a la igualtat. Glossari de termes relatius a la igualtat entre homes i dones».

### **1 En la concepció i definició inicial del projecte:**

- Tenir en compte que cap intervenció social és neutra: o bé es promou intencionadament la igualtat entre homes i dones o bé, tot i que sigui de forma involuntària, es reforça l'estatu quo i, per tant, es perpetuen les desigualtats existents.
- Dissenyar una estratègia integral que no estigui només centrada en les dificultats específiques de les dones, sinó que també treballi amb els agents que, d'una forma o altra, contribueixen a aquesta desigualtat.
- No oblidar que la condició de dona intensifica les conseqüències d'un procés de discriminació.
- Sempre que sigui possible, buscar el contrast i la cooperació amb organismes oficials d'igualtat, associacions de dones i entitats especialistes en gènere, que treballin en el municipi.

### **2 En el diagnòstic o l'anàlisi de la realitat** que ha de ser el punt de partida de qualsevol projecte de sensibilització, s'ha de prestar una atenció especial a tres qüestions estretament interrelacionades:

- Descarregar les dades per sexe;
- Analitzar, des d'una perspectiva de gènere, les diferències revelades per les dades. Per fer-ho, és necessari tenir una formació específica. En cas contrari, correm el risc de fer una lectura errònia de les dades obtingudes;
- Analitzar les necessitats de les dones i dels homes amb qui volem treballar.

### **3 En la identificació dels grups amb qui volem treballar:**

- Pensar en les dones com a protagonistes reals de la nostra actuació, i no només com a «destinatàries» de la mateixa, i actuar en conseqüència;
- No donar per fet que coneixem les seves expectatives, necessitats o dificultats, sinó generar espais perquè elles mateixes puguin expressar-les i prendre les seves manifestacions com a punt de partida de la nostra actuació.

### **4 En l'establiment dels objectius:**

D'acord amb el diagnòstic realitzat i amb les necessitats detectades, els nostres objectius han de promoure la igualtat de tracte o d'oportunitats entre homes i dones i, per tant, millorar la posició de les dones en aquells eixos que haurem decidit tractar. És important tenir en compte que:

- No hi ha objectius neutres i, per tant, cal explicitar les repercussions positives en relació amb la promoció de la igualtat que s'espera amb cada objectiu;
- No s'ha de pressuposar que, només pel fet de fer alguna cosa es fomentarà la igualtat; és necessari explicitar sobre què es vol intervenir per afavorir la igualtat.

Qualsevol objectiu ha de ser coherent, clar i realista amb l'anàlisi de la realitat.

### **5 En la definició de les activitats:**

- En funció de quin sigui l'eix del projecte, els continguts principals o les idees de força, cal incloure actuacions que tractin la situació específica de la dona en aquell àmbit, i sempre que sigui possible, que generin orientacions per al canvi;
- Sempre que puguem, inclourem espais dirigits de forma específica a fer visible la realitat de les dones, la seva contribució al desenvolupament col·lectiu, la seva aportació al nostre dia a dia, i posar en valor aquesta aportació que encara resta tan oculta en el nostre discurs social;
- No donar per fet que algunes actuacions interessin més els homes o les dones; intentar que els nostres propis estereotips no esbiaixin, per exemple, les estratègies escollides per a la difusió de les nostres actuacions;
- Intentar que les nostres activitats o actuacions no perpetuïn els rols estereotipats;
- Facilitar, en la pràctica, l'accés de les dones a les iniciatives proposades; per exemple, no oblidar que el pes de la conciliació acostuma a recaure sobre les dones, una cosa que no sempre es té en compte en la planificació de moltes activitats;
- Molts projectes de sensibilització per a la igualtat de tracte inclouen iniciatives formatives, generalment en l'àmbit de la formació no reglada (tallers, seminaris, etc.). En aquest sentit, és molt important incloure les actuacions formatives dirigides a reforçar i capacitar les associacions de promoció de la participació social de les dones, posant un èmfasi especial en la sensibilització sobre els drets de les dones com a drets humans;



- De la mateixa manera, no és estrany que els projectes de sensibilització incloguin algun estudi o recerca; és important que la recerca se centri no només en descriure la realitat sinó especialment en analitzar les causes i processos que afecten de forma diferent homes i dones.

#### **6 En els materials i suports de difusió:**

- Es necessari evitar imatges que reforcin rols i actituds tradicionalment assignats a homes i dones;
- Sempre que sigui possible, s'empraran imatges que trenquin amb aquests estereotips i posin de manifest la contribució de la dona al desenvolupament de la societat. Aquest aspecte és important perquè, si bé és cert que ens hem acostumat al llenguatge oral i escrit «políticament correcte», encara no es dona en el llenguatge icònic. No és estrany veure imatges que resulten contradictòries amb el missatge que transmet el lema o eslògan.

#### **7 En els recursos:**

- Com ja hem dit, és important que el projecte compti, com a mínim, amb el contrast per part de persones expertes en matèria de gènere, en cas que no n'hi hagi cap en l'equip responsable del mateix;
- En els pressupostos ha de reflectir-se clarament els diners destinats a desenvolupar actuacions especialment significatives per a la promoció de la igualtat i per a la implementació del principi d'igualtat, que podem anomenar «pressupost específic d'igualtat». Un exemple serien les despeses associades a un taller en matèria d'igualtat.

#### **8 En el seguiment i l'avaluació:**

Els indicadors que haurem previst en funció dels objectius plantejats per a l'avaluació del projecte (de realització, de resultat i d'impacte) n'han d'incloure que ens ajudin a veure si realment s'està produint algun canvi en la situació de les dones:

- Indicadors de context: aquells que ens van servir per diagnosticar la realitat diferent entre homes i dones;
- Indicadors de realització: per exemple, homes i dones que han participat en les diferents activitats;
- Indicadors de resultat: mesuren els efectes directes i immediats que el projecte ha produït en homes i dones.
- Indicadors d'impacte: mesuren les conseqüències que el projecte ha tingut en relació amb els indicadors de context que, en el diagnòstic, ens han descrit les diferències entre homes i dones.

Amb la posada en marxa d'aquestes orientacions, és també molt important tenir present que no estarem incorporant el principi d'igualtat entre homes i dones si:

- Pensem que la igualtat ve d'una participació numèrica igual entre homes i dones;
- Ens limitem a repetir durant tot el nostre discurs els termes dones, sexe, gènere i igualtat sense més... És necessari conèixer en què consisteix el principi d'igualtat i saber aplicar-lo als projectes. Això ha de quedar reflectit en les propostes que formularem, en la seva execució, en el seu seguiment i en la seva avaluació;
- Ens limitem a desagregar les nostres dades per sexe: hem d'analitzar la situació i posició dels grups i dels homes a qui volem fer partícips de les nostres actuacions;
- Continuem considerant les dones com un «col·lectiu» homogeni: les dones som la meitat de la població i entre nosaltres la diversitat és tan àmplia com la que pot existir entre els homes a qui, curiosament, gaire bé mai se'ls considera un col·lectiu. És necessari conèixer les particularitats dels grups de dones amb els quals treballarem;
- Treballem amb o ens dirigim només a dones, sense tenir en compte que ens els processos de discriminació dels quals són objecte hi intervenen molts altres agents;
- Oblidem que l'aplicació del principi d'igualtat necessita de la qualificació i la formació dels professionals (homes i dones) responsables de la seva aplicació.



## 5.3 Joventut i immigració

Macarena Vallejo

La societat espanyola ha experimentat grans canvis en les últimes dècades, i ha passat de ser un país d'emigració a ser un país de destí per a la immigració. Aquest canvi en la tendència migratòria està vinculat al desenvolupament polític, econòmic i social que ha patit el nostre país en els últims anys. D'aquesta manera, podríem entendre els fluxos migratoris com un dels processos que més ha transformat i continuarà transformant la nostra societat en els propers anys i una de les grans apostes estratègiques per al desenvolupament social i econòmic.

Espanya ha tingut diferents etapes pel que fa als fluxos migratoris en les últimes dècades; s'han produït canvis al voltant del volum de població d'origen estranger i dels països de procedència. Un percentatge molt alt d'aquesta població es correspon a persones joves que prenen la decisió d'immigrar en edats d'un cicle vital que hauria de caracteritzar-se pel principi de l'estabilització. D'altra banda, ens trobem amb diferents perfils dins la població d'origen estranger, independentment del seu país de procedència. En alguns casos, és la persona qui pren la decisió d'immigrar perquè aspira a noves oportunitats o per una motivació econòmica; en altres casos, la persona ve empesa pel procés migratori dels seus congèneres. En cap cas serà la pobresa extrema la incitadora del procés migratori, sinó que seran les persones més preparades i amb millors condicions aquelles que es decidiran a emprendre «l'aventura» que suposa deixar-ho tot per construir una nova vida en un altre lloc. Per tant, es tracta de persones joves, amb un perfil fort, emprenedores i amb capacitat de preparació per integrar-se ràpidament i fàcil en la societat d'acollida. D'altra banda, en la majoria d'ocasions, el projecte migratori no és individual sinó familiar o col·lectiu i consisteix en un esdeveniment que suposarà el manteniment de part de la societat d'origen i on el col·lectiu mateix ha realitzat una inversió grupal. Així doncs, el perfil de persona que migra serà el de la persona considerada «més capaç» pel col·lectiu, que normalment es correspon amb una persona jove i amb les capacitats ja indicades.

En qualsevol de les situacions o escenaris on la persona jove migrant es desenvolupa, es conjuguen uns condicionants culturals i socials que el portarà a experimentar una tensió entre la uniformitat i la diferència. Mentre que en la societat d'acollida hi ha persones de la seva mateixa edat que el fa desitjar fins i tot l'assimilació amb els seus iguals, les diferències econòmiques, socials o culturals li fa difícil la integració. Així doncs, contràriament a allò que hauria de suposar la riquesa de la diversitat cultural, són justament aquestes diferències les que generen situacions de discriminació del col·lectiu durant el procés d'integració.

D'altra banda, en els últims temps i a causa del context de crisi econòmica, s'ha creat un discurs polític i social que fomenta la por a la immigració, ja que l'entén com un focus de delinqüència, inseguretat ciutadana, restricció en l'accés als serveis públics i competència en els llocs de treball. Aquest discurs ha calat en diferents estrats socials i ha fet que, en els últims anys, la immigració hagi esdevingut una de les preocupacions principals de la societat espanyola; cosa que fa augmentar també les actituds racistes i xenòfobes.

Les diferències econòmiques, socials i culturals poden fer-se encara més paleses en l'àmbit local, que és l'espai on, per natura, el subjecte es desenvolupa. Per tant, des de l'administració local s'ha de donar una atenció especial a les polítiques que es posen en marxa per afavorir la igualtat de tracte i la no-discriminació. No només es tracta d'impulsar polítiques específiques per al col·lectiu migrant, sinó que la perspectiva intercultural esdevingui un concepte transversal per al conjunt de polítiques que es planifiquen i s'executen. A més, per a la prevenció de conflictes així com per a la veritable integració de totes les persones i col·lectius que formen part de la societat, la sensibilització és essencial. Això és especialment rellevant en les persones joves, ja que la construcció del futur de la societat ha de fer-se de forma conjunta per totes les parts i tots els subjectes que l'integren.

Dit això, pel que fa a la joventut migrant, la discriminació se centra en tres àmbits fonamentals en els quals caldrà exercir una atenció més gran:

## **1 Sistema educatiu**

El sistema educatiu és un agent de socialització i, per això, té una tasca integradora. Els i les joves migrants no comparteixen característiques homogènies d'identitat: les seves cultures, religions, costums o objectius són tan heterogenis com els de la població autòctona. Tanmateix, el sistema educatiu té tendència a homogeneïtzar les necessitats de la població migrant i se centra només en criteris temporals. Sovint s'obvia que un dels reptes més importants de l'educació és aconseguir un sistema de qualitat que respongui a les premisses d'igualtat d'oportunitats, des del respecte a la diversitat i la formació en valors de ciutadania. Aquesta aposta és feina de tots i de totes, però fonamentalment de les administracions públiques per tal de forjar un camí de transformació social cap a la plena ciutadania. Per això és essencial d'educar en valors, fomentar una actitud de respecte, establir pautes de convivència, abanderar el diàleg com a solució pacífica de situacions de conflicte, etc. En definitiva, és essencial que l'educació –tant formal com no formal– es basi en una perspectiva intercultural. Per tal de respondre a l'aposta i el repte de contribuir a l'educació intercultural i, per tant, a la millora de la convivència, les administracions públiques estatals i locals han de treballar en el marc de la sensibilització. Sensibilitzar la població i el grup d'iguals és una garantia per avançar en la construcció d'una societat intercultural i integradora.

## **2 Mercat de treball**

Els i les joves migrants, igual que la població autòctona, tenen una especial dificultat per accedir al mercat laboral però, a més, pateixen una doble discriminació a causa del seu origen diferent. Així doncs, per norma general, mentre la població autòctona no accedeix o abandona llocs de treball no desitjats, la població migrant cobreix aquestes necessitats sense que se'ls tingui en compte el bagatge formatiu i laboral previ. A més, les seves condicions laborals són encara més precàries i arriben, en ocasions, a caure en pràctiques abusives. D'altra banda, la situació de crisi actual està afectant de manera significativa el col·lectiu migrant i, especialment, els i les joves. Així doncs, a la manca d'ofertes de treball en els sectors generalment ocupats per migrants (construcció, hoteleria i altres àrees del sector serveis), cal afegir-hi l'augment d'acomiadaments de treballadors estrangers en aquests sectors. A això s'hi afegeix que, per norma general, s'han incorporat més tard en el mercat laboral i tenen un índex més gran de temporalitat en feines amb poca qualificació. Per tant, en la situació de crisi actual es fa necessari un esforç des de les administracions públiques, especialment les locals, perquè ajudin a superar la visió utilitarista de les necessitats del mercat laboral i avançar cap a una visió de ciutadania global que garanteixi la igualtat d'oportunitats.

## **3 Gaudir de l'oci i del temps lliure**

Poder gaudir de l'oci i el temps lliure és un element clau en els processos d'integració dels i les joves migrants. La joventut migrant comparteix amb la joventut autòctona la necessitat de poder gaudir del seu temps lliure d'una forma ociosa. Tanmateix, els seus condicionants socials, laborals, familiars o culturals dificulten la possibilitat de compartir espais amb aquesta última, que basa el seu oci en la cultura del consum. Així doncs, la diversitat cultural i l'exclusió social els porta a crear espais de socialització propis i segregats, que impliquen una diferenciació amb els seus iguals. A més, aquests espais etnoculturalment diferenciats, tot i que no suposen un enfrontament amb la societat d'acollida, sí que generalment desperten susceptibilitats entre la població autòctona, que pot considerar com «sospitoses» les pràctiques d'aquests joves. Per tant, es poden establir nous prejudicis i estereotips envers aquests joves. En aquest sentit, per al desenvolupament d'una ciutadania plena i, per tant, per a la integració i no-discriminació en la societat d'acollida de la joventut migrant, la participació és un element clau. Aquesta participació ha de donar-se en tots els nivells i en tots els àmbits; en cas contrari, no serà una integració i igualtat plenes. Participar activament, dissenyar i construir conjuntament la societat és l'única manera de sentir-se part de la mateixa.

En resum, la creixent multiculturalitat dels nostres barris i ciutats està posant a prova la capacitat de les institucions i comunitats locals per integrar els nous veïns i, especialment, la joventut migrant. També cal abordar aquests reptes des dels àmbits de la sensibilització, per tal de provocar canvis en els imaginaris col·lectius sobre el paper que té la joventut migrant. Tanmateix, la convivència intercultural també implica de forma implícita la necessitat d'afavorir la integració social i la millora de les condicions de vida de les persones i col·lectius que integren la comunitat. Per tant, és vital que les institucions públiques locals incloguin en els seus programes i accions la nova realitat social, per tal de cobrir les necessitats del conjunt de la seva població.

### **Algunes reflexions per a la intervenció**

La majoria de les polítiques públiques locals referides als processos migratoris i a la diversitat social estan destinades a mostrar i reconèixer l'existència d'una societat multicultural. El reconeixement d'aquesta diversitat té un valor en sí mateix, ja que no es pot gestionar un fet que no es reconeix. Tanmateix, és convenient i necessari avançar en aquesta direcció per generar mecanismes i processos d'igualtat de tracte i de no-discriminació. En aquest sentit, les polítiques locals han de buscar, en últim terme, l'apoderament dels seus residents per a l'exercici de la seva condició de ciutadans o ciutadanes amb totes les garanties i en total plenitud. Aquest fet hauria de ser encara més primordial i urgent per als nous veïns i veïnes.

D'altra banda, existeix una percepció social falsa: que la joventut és incapaç d'exercir drets, assumir responsabilitats i ser participants actius del desenvolupament local. Aquesta percepció es veu agreujada per als subjectes a qui no se'ls reconeix en igualtat de condicions respecte d'una persona nacional. Per això, independentment de l'acció, la metodologia, l'activitat o el programa proposat per un municipi per a la sensibilització en igualtat de tracte i no-discriminació, hauria de contemplar dos elements complementaris: d'una banda, el reconeixement de la persona jove migrant com a ciutadà amb garanties totals que forma i formarà part de la societat i, de l'altra, el reconeixement de la persona jove com a subjecte actiu per a la construcció de la mateixa així com de les polítiques locals. Per tant, la participació de la joventut immigrant en el desenvolupament local i en la formulació de polítiques i mesures locals afavorirà la integració. A banda dels dos elements que acabem d'assenyalar, n'hi ha d'altres que també cal subratllar:

- La joventut immigrant és tan heterogènia com l'autòctona; no reconèixer aquesta diversitat en el marc d'una intervenció és igual a negar-la i, per tant, no atindrà a les diferents necessitats, visions, preferències, pautes, rols socials, sensibilitats, etc.;
- Es administracions locals han d'integrar i desenvolupar polítiques públiques que incloguin de forma integral una perspectiva intercultural, intergeneracional i de gènere;
- Aquestes polítiques locals no s'han de posar en marxa únicament per l'administració, sinó que s'ha d'implicar les organitzacions civils, els col·lectius socials i el ventall més ampli possible d'actors;
- S'ha de reconèixer la persona jove migrant com un subjecte de drets i deures que exerceix la seva condició de ciutadà en el municipi;
- S'han de facilitar i establir els mecanismes pels quals la joventut immigrant, en el marc de la seva integració i de la construcció d'una societat intercultural, assumirà un rol protagonista i estratègic en el desenvolupament del seu municipi;
- S'han de promoure processos organitzatius i de reforçament de les entitats juvenils com a espais de participació ciutadana;
- S'han de portar a terme iniciatives que tinguin com a rerefons el desenvolupament comunitari i l'apoderament del col·lectiu. Sens dubte, aquesta mena d'iniciatives tenen efectes directes i les seves implicacions són rellevants a mitjà i llarg termini, però és un tipus d'aprenentatge que capacita els i les joves migrants;
- S'han de dissenyar estratègies especials per als grups exclosos des d'un punt de vista d'inclusió i de pràctiques intergeneracionals;
- S'han d'establir objectius, indicadors i mecanismes d'avaluació clars per ajustar les polítiques, avaluar els avenços en matèria de no-discriminació i millorar la transmissió de la informació.

## 5.4 Convivència i espai públic

Rosa Bada

*Avui, la ciutat és l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contraccions i de tots els perills: en l'espai urbà, de fronteres incertes, apareixen totes les discriminacions (...) al mateix temps, s'esbossen i multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat. Preàmbul de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*

(Saint-Denis, 2000)

La ciutat és, en primer lloc, un espai públic, un espai de ciutadania i els governs locals, com a agents actius dels Drets Humans, han de garantir-hi la igualtat d'ús.

L'espai públic és la identitat de la ciutat. En els seus carrers i places circulem, vivim, treballem, ens exposem, ens dissolem en l'anonimat... de vegades ens empenyem, de vegades empenyem... En la ciutat realitzem infinitat de pràctiques que es barregen i es creuen, convertint així el carrer, a cada passa, en un lloc de trobada i de conflicte: el millor i el pitjor alhora!

En els nostres territoris, independentment de la seva mida o situació geogràfica, sorgeixen les mateixes preguntes: A qui pertany el carrer? Qui decideix? Qui controla? Qui vigila? Com compatibilitzar les necessitats de tots els habitants, dels nouvinguts, de la gent de pas i dels comerciants? Com facilitar l'ús de l'espai públic? En definitiva: com compartir el carrer?

Els carrers són un espai de cohabitació, d'identitat, d'espais comunitaris, de trobada i d'intercanvi, de conflicte i de concertació, i en ells s'hi haurien de donar les condicions idònies per a la cohabitació, la seguretat i l'accessibilitat universal, evitant qualsevol expressió de segregació per tal de garantir la convivència.

Cadascú de nosaltres hem de poder-nos reconèixer en l'espai urbà, viure'l com un espai de proximitat i, alhora, viure en interrelació amb els altres. El carrer és nostre... i de tots! «Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets...» Tots els individus i totes les institucions tenim la responsabilitat de vetllar pel respecte universal i efectiu dels drets i de les llibertats fonamentals, i l'espai públic deixa de ser-ho si no és un espai de drets.

Els drets humans només tenen sentit quan adquireixen contingut polític: no són els drets dels éssers humans en la natura, són els drets dels éssers humans en societat, en relació amb els seus semblants, i són drets que requereixen la participació de qui els posseeix.

Els drets humans depenen tant de que els exercitem individualment, com del reconeixement que tothom és també posseïdor de drets. L'experiència demostra que no ens hauríem de «permetre el luxe» d'una ciutadania passiva, i una persona sense drets és un ciutadà passiu... La ciutadana no l'atorguen senzillament les autoritats, sinó que s'ha de conquerir.

La ciutadania activa s'exercita a través dels diferents canals de participació, entre els quals destaca la tasca de concertació entre els ens públics i el teixit associatiu. Existeixen molts exemples de treball en xarxa i col·laboratiu, impulsats des dels governs locals, com ara el de Gijón, amb l'organització de les seves jornades anuals antiracistes, o la iniciativa liderada per Castelló en l'àmbit del diàleg interreligiós.

Hem d'aspirar a fer realitat en tots els racons dels nostres territoris els principis de dignitat i d'igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de raça, origen ètnic, gènere, edat, creences, orientació sexual o condicions físiques o psíquiques.

La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants: la no-discriminació en l'espai públic es basa en aquest dret reconegut. Però, com el podem garantir millor? Com podem actuar millor? Com podem governar per construir territoris inclusius?

El desembre de 2009, l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea (FRA en les seves sigles angleses) va presentar els resultats d'una enquesta realitzada a 23.500 ciutadans i ciutadanes de la Unió Europea pertanyent a grups de minories ètniques o racials i immigrants. Hi van sorgir qüestions que feien necessària una reflexió profunda per orientar les nostres polítiques a favor de la igualtat: el 12% de les persones enquestades afirmaven haver estat víctima d'un fet delictiu discriminatori en els últims dotze mesos i un 37% d'una situació discriminatòria. Tanmateix, tot i que aquestes xifres són molt greus, potser no és el més preocupant: el 46% dels enquestats no sabia que existia una legislació que prohibeix qualsevol discriminació per raó de raça o pertinença ètnica en llocs de concurrència pública (botigues, restaurants, etc.). I el 82% de les persones que declaraven haver estat víctimes de discriminació no havien denunciat els fets (el 64% convençuts que la denúncia no canviaria res). En el 80% de les respostes s'indicava ignorar l'existència d'alguna organització o servei que proporcionés ajuda o assessorament a les víctimes de discriminació.

Per col·lectius, els nivells més alts de discriminació tenien com a víctimes els gitanos, seguits pels nord-africans i subsaharians: tots ells habitants de les nostres ciutats. Davant aquesta realitat no ens podem inhibir, i des de fa ja alguns anys els governs locals hem assumit la nostra responsabilitat en la promoció i garantia de drets.

Les dificultats per fer reals els drets reconeguts en els diferents instruments internacionals, sumada a la nostra posició de proximitat respecte del dia a dia de les persones, ens permet jugar un paper indispensable.

Els municipis no podem ser indiferents a les polítiques públiques de drets humans, ni podem assumir una posició subalterna de l'Estat o dels governs autonòmics o regionals, perquè moltes de les vulneracions d'aquests drets, inclosa la discriminació, es produeixen en els nostres territoris i exigeixen la nostra implicació activa i determinada.

La discriminació racial no és un ens abstracte, sinó un problema social que afecta moltes persones en la seva vida quotidiana. Molts dels nostres conciutadans veuen vulnerats els seus drets, són discriminats o agredits en la seva dignitat per raó d'origen, color de pell, ètnia, cultura o religió. I aquestes situacions es repeteixen en diferents espais que freqüenten en el seu dia a dia: a la feina, a la comunitat de veïns, a l'escola, en els espais d'oci, al carrer... Aquestes manifestacions de discriminació atempten contra la convivència i hipotequen el futur col·lectiu dels nostres territoris.

És indiscutible que, en els últims anys, les nostres ciutats han avançat en la lluita contra el racisme i la discriminació (polítiques, programes, plans, actuacions, xarxes internacionals com ara la Coalició de Ciutats contra el Racisme i la Xenofòbia, etc.) però, malgrat tots aquests progressos, la discriminació, és a dir la negació del valor fonamental de la igualtat, continua donant-se més sovint del que seria desitjable.

Els nostres territoris han de ser indrets on cada persona que hi visqui pugui projectar-se i desenvolupar-se personalment de forma completa i integrada, sentint-se inclosa, incorporada, part d'un col·lectiu sense haver de renunciar a la seva identitat més íntima. Tota la ciutadania té les mateixes oportunitats d'expressar les seves creences en l'espai públic? Els nostres carrers són igual de segurs per a tots i totes? Podem expressar les nostres preferències o la nostra afectivitat amb la mateixa tranquil·litat? Es garanteix d'igual manera l'accessibilitat i la mobilitat per a tots i totes?

Hem de continuar avançant en la construcció d'un espai públic de qualitat que va més enllà –i en som conscients– del disseny urbanístic, dels serveis, que té el seu nucli en un determinat

ambient ciutadà de respecte i d'acceptació de la diversitat com a factor social positiu («l'aire de la ciutat us farà lliures»). I, concretament, ens hem de dotar d'una estratègia de combat contra el racisme i la discriminació per origen ètnic que impliqui tots els nivells de l'administració i doni resposta a la realitat de la ciutadania: els drets humans poden ser el nostre millor instrument.

En aquesta estratègia, el rol de la sensibilització i de l'educació en la ciutadania i en drets, és totalment fonamental. Hem après que quan parlem de discriminació cadascú de nosaltres interpreta el terme de forma diferent, que el fet discriminatori es basa en les nostres experiències personals: la vulneració dels nostres drets o la desigualtat de tracte que es produeix quan es percep algú com una persona diferent (que és el que definim com a «discriminació») la podem viure en primera persona, ja que tots i totes som susceptibles de generar discriminació, però també de patir-la.

Per això l'educació per a la convivència (educació en drets, en ciutadania) requereix actuacions que afectin tota la població (inclosos els servidors públics) tot i que, òbviament es requereix un disseny adient a les característiques dels beneficiaris. L'educació per a la convivència no pot ser un objectiu dirigit exclusivament a determinats col·lectius o generacions. Avançar cap a una societat inclusiva, en contextos de diversitat i diferència, exigeix no només formar ciutadanes i ciutadans que lluitin pels seus drets, sinó que siguin capaços també de reconèixer la diferència –no la desigualtat– com a factor de progrés, i que estiguin disposats a lluitar pels drets dels altres per tal d'evitar la discriminació costi el que costi.

Molts governs locals ja han assumit la seva responsabilitat en aquest àmbit, de vegades fins i tot, més enllà de les seves competències clàssiques i han emprès actuacions, com en el cas de l'Ajuntament d'Àvila amb el Programa «Creixem junts, creixem tolerants» o el de València, amb diferents activitats a favor de la igualtat des de l'àmbit escolar, o altres com el cas de Màlaga, on ho fan des dels programes d'inserció sociolaboral, o Tarragona que aposta per la proximitat de les comunitats de veïns per avançar en la construcció de territoris realment inclusius.

Les polítiques de sensibilització o educació contra el racisme i la xenofòbia, i contra la no-discriminació en general, haurien d'oferir recursos sobre el coneixement dels drets i de la seva existència, així com la capacitat d'assumir els propis deures per poder participar activament en la comunitat, tot reconeixent l'altre (sovint diferent) com a interlocutor vàlid a l'hora de buscar solucions justes per a la convivència.

A les ciutats es fan necessaris els actes de denúncia, de solidaritat, els serveis de garanties (defensors locals, justícia de proximitat, programes de prevenció, mecanismes de resolució alternativa de conflictes, etc.), però sobretot, és fonamental comptar amb una ciutadania que promou governs i polítiques capaces de fer una aposta decidida a favor de la justícia, l'equitat i la no-discriminació en un context de convivència en la diversitat.

La igualtat de tracte i d'oportunitats és un valor ètic dels nostres territoris, i la promesa de no discriminació recollida a la Declaració Universal de Drets Humans pot negar-se, suprimir-se o senzillament continuar sense complir-se, però no mor... Els governs del segle XXI, incloent-hi els governs locals, ja no podem justificar-nos davant la nostra ciutadania únicament com a proveïdors de serveis, sinó que ho hem de fer per la nostra capacitat de garantia dels drets fonamentals.

## 5.5 Sensibilització per a la millora de l'accés als serveis públics

José María Batlles

En les següents línies es plantegen unes reflexions que, sense pretendre cap mena de sistematització ni amb cap presumpció de científisme, vol aportar, en el millor dels casos, alguna llum sobre les situacions que se'ns presenten dia rere dia i que, per manca de temps o altres raons, no podem tractar.

Diuen els terapeutes que el primer pas per a la resolució d'un problema és reconèixer que es té. Pel que fa als temes socials, que són els que ens ocupen, com en qualsevol altre àmbit, hem d'exercitar-nos sempre en la crítica, però especialment en l'autocrítica. Les institucions públiques ho són en la mesura en que serveixen al públic. Els treballadors públics, i aquí no només incloc al personal de l'administració, sinó molt especialment als càrrecs electes, han de procurar evitar no només l'aparició de problemes en la societat, sinó atendre-la de la millor manera possible.

Sembla clar que, sobretot quan existeixen problemes, és necessària la capacitat d'articular els mitjans per arribar a la solució. Aquesta capacitat ve determinada bàsicament per dos factors: grau d'implicació i marge de maniobra política per a la presa de decisions, d'una banda i, de l'altra, la legitimitat dels tècnics encarregats de posar en marxa les mesures necessàries per a la solució de les situacions problemàtiques. Tot això, justificat per l'adjudicació dels mitjans i dels recursos necessaris.

Un segon moment serà el del tractament. Per a això, independentment d'aquelles mesures que poden articular-se per a la prevenció de les carències o els problemes, hem de tractar la solució des de la base.

La base, a banda d'estar formada per la gestió pública (que, lògicament, podrà ser més o menys encertada) també està formada per la ciutadania. Evidentment, una influeix sobre l'altra i viceversa, són interdependents. En qualsevol dels casos, un element molt condicionant i que afecta aquest tàndem és el grau de cultura política en el seu sentit etimològic (*polis*), és a dir, cultura de ciutat, cultura ciutadana i de ciutadania, de participació i d'implicació i reconeixement mutu de la capacitat de millorar la societat que la població crea i que els càrrecs electes representen. No es tracta d'una política de clientelisme, sinó del reconeixement d'un respecte i una legitimitat mútua, una retroalimentació recíproca que garanteix la solució de les seves necessitats a la població, i assegura al polític la confiança per part de la ciutadania.

D'altra banda, també és cert que hi ha tractaments molt difícils, cars i incerts pel que fa als resultats. Hi ha problemàtiques socials molt «enquistades» que necessiten una atenció molt especial i curada i en les quals gran part de les possibilitats d'èxit dependran de la persona o persones afectades.

Perquè serveixi de preàmbul al tractament, l'acceptació de la presència del problema de discriminació de la població d'origen estranger en l'accés als serveis públics ha de ser compartida tant pels càrrecs electes, com pels tècnics i per la població. Només d'aquesta manera, es disposarà d'una base sòlida sobre la qual actuar. Si un o més d'aquests elements no enfoquen el problema com a tal, serà més difícil resoldre'l.

### **Raons per actuar**

La discriminació en l'accés de la població immigrada als serveis públics pot, per tant, provenir d'un o diversos dels elements citats més amunt i, òbviament, això pot donar-se tant per acció com per omissió.



Les persones que actuen, deliberadament o no, i contribueixen a generar opinions o fets desfavorables, o bé deixen de banda les accions necessàries per a la solució dels problemes (per diferents raons, fonamentalment formatives) tant si són ciutadans com ciutadans «servidors» públics, contribueixen a la creació, el manteniment i, fins i tot, l'empitjorament d'aquestes situacions.

L'actuació és doncs necessària i també pot provenir de qualsevol d'aquests elements, tot i que, si hem d'escollir, el més adient políticament, tècnica i social és que conflueixin tots en el reconeixement del problema i en el disseny, l'execució i la valoració de les mesures de solució. En qualsevol cas, la població haurà de ser el referent per a l'administració, tant pel que en sorgeixi com per allò que es pretengui fer-li arribar. La seva implicació haurà de ser una constant en tot moment, especialment en els casos més complicats de resoldre i que presentin conseqüències més greus.

En relació amb les experiències analitzades, és cert que el plantejament explícit de fomentar l'accés als serveis públics no queda reflectit. Aquest aspecte és molt indicatiu de l'estadi en què es troba la població però també les administracions locals i supralocals. La dotació dels Serveis Públics no sempre és competència de l'administració local i sembla clar que això pot suposar un fre (o una excusa) en moltes ocasions.

De vegades, la població pot tenir la impressió que no actuen o, fins i tot, que només ho fan a favor dels immigrants. Per tant, continua existint una manca d'informació, de formació i, lògicament, apareixen interpretacions errònies i les conseqüents resistències a temes dels drets de les persones immigrades pel que fa a l'accés als recursos compartits amb la població autòctona. És evident que la població total ha augmentat, tot i que aquest augment sempre ha anat acompanyat d'una redimensió de les dotacions públiques.

Un altre aspecte que cal subratllar és la possibilitat que les persones migrades puguin exercir el dret al vot. Es tracta d'un procés llarg, difícil i amb moltes limitacions, encara.

De les pràctiques estudiades, caldria assenyalar Cambrils amb el seu projecte de Joves Acompanyants, i Terrassa amb la tasca a favor de la consecució d'una major permeabilitat de la ciutadania pel que fa a l'accés de la població migrada als serveis públics o «l'aprenentatge» dels càrrecs electes per treballar de forma transversal en aquest tema. Tanmateix, Cambrils planteja una metodologia que fa que els/les joves alumnes acompanyants siguin mediadors/es (aproximació comunitària) entre els nous i els recursos de la ciutat, tant públics com privats (entitats ciutadanes col·laboradores, per tal que siguin conegudes).

Aquest procés de formació (un curs específic per a l'alumnat) i de guia afavoreix el coneixement amb més profunditat de l'idioma així com dels serveis i dels centres ubicats a la ciutat, de vegades gaire bé de forma «obligada», oferint a la parella d'alumnes (si no disposen d'una altra cosa) l'elecció d'alguns dels recursos proposats. D'aquesta experiència es podria extrapolar una línia de treball possible i necessària pensant en les entitats, tant privades com públiques.

Les institucions, i els que hi treballem, volem que la societat accepti, treballi i convisqui interculturalment, però el model de la administració no està ni de bon tros generalitzat pel que fa a la seva composició multicultural o plurinacional. Els equips han d'estar formats per persones de diferents procedències nacionals i/o formatives i, és clar, de diferents entitats per tal que la ciutadania pugui apreciar el valor afegit d'aquest exemple.

### **Rellevància de la sensibilització**

Des del moment en que l'Administració Pública es planteja qualsevol mesura de sensibilització, amb els objectius pertinents, ha d'assumir, d'una vegada per totes i sense complexos que, independentment del caràcter polític i tècnic de la tasca per realitzar, s'ha de dissenyar i implementar amb paràmetres molt més humans i «humanitzats». Si pretenem la consecució de



determinats objectius, a partir de la interacció amb i entre la ciutadania, s'aconseguiran els efectes desitjats en la mesura que tots estiguem en les mateixes condicions de partida, de desenvolupament i de final.

Segons la Real Academia Española de la Lengua, sensibilitzar vol dir fer sensible. Dotar de sensibilitat o despertar sentiments morals...

En relació a la població (no només a l'individu) parlar de sensibilització vol dir parlar de fer sensible un grup en relació a un altre (si és des de l'administració, normalment a un grup en millors condicions que un altre). Fer conscient el paper d'uns respecte dels altres (fins i tot pel que fa a la responsabilitat). Això implica una intencionalitat, un objectiu. Lògicament, també un problema. Fins i tot l'assumpció de la internalitat del mateix, però també la seva externalitat: qui ho té davant i qui ho observa.

Estem parlant de «sensibilitat». Sensibilitat cap a les coses que afecten els «altres». Això suposa l'alterització de l'individu davant del col·lectiu, la societat i la ciutadania. Però també el contrari: la permeabilitat pròpia de cada individu davant dels altres també el converteix en objectiu de les actuacions en matèria de sensibilització. Tots som persones. Per això som «sensibles» i, per tant, objecte de sensibilització.

D'aquesta manera, aquesta «relació» d'uns en funció dels altres ens porta a una interdependència biunívoca i permanent, atès que els canvis que podem introduir en el rol d'uns per tal que afectin els altres provoquen noves necessitats de canvi i d'ajust continu per a tots.

Respecte del rol de cadascú, tant des del punt de vista del ciutadà afectat per un determinat problema, com des del punt de vista del ciutadà aliè al mateix, del professional de l'àmbit social o d'altres àmbits relacionats o, especialment, dels càrrecs electes, sembla oportú pensar que estarà necessàriament en un dels tres estadis següents si volem continuar parlant de sensibilització:

- Ser conscient de l'existència d'un problema, necessitat o carència;
- Ser conscient de la magnitud del problema; interessar-se per conèixer-lo més activament;
- Ser conscient de la implicació i intervenció possible i necessària de tots els agents: quan el problema d'un individu o grup passa a tenir un impacte social, la solució ja no dependrà tant de l'individu sinó de la societat i dels seus representants.

També podem donar-li a la sensibilització un significat de «respecte», ja que intentem aconseguir que sigui el ciutadà qui canviï per poder canviar les coses, ja sigui en la seva relació amb els altres com amb sí mateix. Confiam en ell. Confiam en nosaltres mateixos. El ciutadà passa per un procés d'apoderament (formació, autoformació, etc.) que el fa capaç, se «sent» capaç de desenvolupar un rol actiu (retroalimentació) i voluntari en la seva societat. Però necessita legitimitat, necessita que se'l reconegui.

D'aquesta idea passem directament al concepte de participació. Les iniciatives encaminades a la implementació de mesures de sensibilització, per lògica pura, evolucionen cap a la participació, adquireixen «vida pròpia». La primera intenció és estimular el contacte i la interacció entre grups i persones. Provoca canvis que, en qualsevol cas, és convenient de conèixer, entendre i assumir i que, òbviament, depenen de tots i afecten a tots.

### **Implicació dels governs locals**

Tot i que, per exemple, la nova llei 5/2010 de l'Autonomia Local d'Andalusia suposa un augment de les garanties de l'autonomia local i, per tant, de les competències, a banda de reconèixer una capacitat més gran de gestió pressupostària, les Entitats Locals encara estan supeditades (en molts casos) a, com a mínim, normatives autonòmiques en relació a afers com ara els serveis socials, la immigració, la igualtat, etc. Per això els ajuntaments encara no tenen gaire marge de maniobra en aquest sentit.

No obstant, també és certa la famosa frase que es tracta de l'administració més propera al ciutadà i aquella que més possibilitat d'intervenció té. D'aquí la importància de considerar que, si bé no té suficient capacitat o competències per a la resolució d'aquests temes, sí que la té per actuar com a interlocutor legítim amb altres administracions superiors, en especial en referència a les dotacions econòmiques a través d'acords, convenis, subvencions o cofinançament.

Aquests acords de col·laboració interinstitucional han de servir, com a mínim, per oferir:

- Una opció per redimensionar els serveis públics, així com per dotar-los de mitjans i recursos suficients en funció de les noves demandes i necessitats; així com una qualificació progressiva dels tècnics i dels càrrecs electes per a un funcionament millor;
- Als ciutadans i ciutadanes la informació i formació suficients per fer evolucionar les situacions conflictives, sovint equivocades per desconeixement i, per tant, l'aparició de prejudicis, cap a situacions de convivència desitjables. Per a això és necessària la seva legitimació davant l'administració, no com a simples destinataris d'actuacions sinó com a promotors i corresponsables de les mateixes. Especialment en aquests moments de crisi que radicalitzen les situacions problemàtiques.

En resum i per concloure: quan ens plantegem el disseny d'accions de sensibilització, si bé s'han de considerar un mitjà per a la consecució de determinats objectius, també hem d'atorgar un valor finalista a la sensibilització mateixa, fonamentalment perquè, independentment dels destinataris, la temporalització, els objectius, la metodologia i els recursos econòmics, tècnics i humans, suposa un procés amb valor per sí mateixa. La sensibilització té un valor per sí mateixa: posar en joc la defensa dels valors de les persones, així com el fet de compartir interessos. És necessari ser permeables per tal de conèixer, valorar, transferir i implementar les bones pràctiques, tant de les entitats públiques com de les privades. Hem d'aconseguir actituds i valors conceptuals com a tals per la ciutadania, promoguts o recolzats per l'administració i, per tant, compartits perquè puguin considerar-se socialment sostenibles.

## 5.6 Accés als Serveis Públics

Marta Solé

Abans de la reflexió sobre el desenvolupament de les accions de sensibilització en igualtat de tracte i no discriminació per part de l'administració local, és important identificar d'una banda els factors de canvi social i, de l'altra, assenyalar els actors principals que incideixen en la configuració de les percepcions de la ciutadania.

En els últims anys, de forma paral·lela al creixement de la població immigrada a Espanya, les diferents administracions públiques han teixit un catàleg important d'actuacions, tant en l'àmbit legislatiu com executiu.

I és que el tema és important ja que, si bé històricament les migracions han esdevingut un factor de canvi poblacional de primer ordre, la internacionalització dels fluxos migratoris produïda en els últims vint anys, molt especialment a partir de l'any 2000, ha tingut una incidència clau en la configuració social i poblacional actual dels pobles i ciutats.

Les noves poblacions han contribuït a donar forma a la configuració actual del paisatge urbà amb l'obertura de comerços o la substitució d'aquells ja existents, amb l'expansió de creences i de formes d'expressar la religiositat, l'adopció de pautes diferents d'ocupació de l'espai públic, les noves formes de relació i un llarg etcètera. Una modificació que s'ha produït simultàniament a altres canvis com ara l'augment de la individualització, les noves estructures familiars i les noves pautes residencials; en definitiva, un conjunt de canvis que contribueixen a la generació, en una part de la població, d'una sensació d'estranyesa respecte del seu espai quotidià de referència.

Per extensió, aquests canvis també han impactat en les administracions, especialment en les locals, per la seva proximitat amb la ciutadania, i han implicat la necessitat de tornar a pensar els recursos i els serveis necessaris a les noves demandes ciutadanes.

Així mateix, juntament amb les percepcions generades arran de les experiències o de l'aprenentatge, trobem aquelles que ens arriben a partir dels mitjans de comunicació que contribueixen, poderosament, a la interpretació que fem del nostre entorn immediat.

### **L'atenció a la diversitat per part de l'Administració local**

En aquest context, les administracions, especialment les locals, tenen el repte de trobar l'equilibri entre el respecte a la diversitat i la construcció d'una societat local amb identitat (Serra, A; Bellil, M., 2001) on el conjunt de la ciutadania se senti identificada i reconeguda per la resta dels seus conciutadans. Un aspecte clau per a la convivència i la cohesió social en els municipis.

L'adequació dels serveis a la nova realitat social i poblacional és essencial per garantir un tracte en igualtat de condicions per al conjunt de la població i evitar que es redueixi la qualitat dels serveis oferts i, per extensió, que es generin situacions de competència pels recursos<sup>9</sup>. Aquest ajust dels serveis ha de fer-se en termes quantitius (redimensionant els serveis i les ajudes de caràcter no universal a la nova realitat poblacional) i qualitius (a través de l'adaptació a les noves necessitats, demandes i especificitats de públic destinatari).

Actualment les administracions locals s'enfronten a una nova etapa en la gestió del fet migratori. Si bé, en un primer moment, va estar centrada en les accions de recepció i acollida que tenien com a finalitat garantir la normalització en l'accés de la població immigrada als recursos i serveis municipals, ara, tot i que aquesta etapa encara no està completada, perd pes específic a favor d'accions de promoció de la convivència, la igualtat i la ciutadania. Una transformació associada amb l'assentament de la població i amb la modificació de la tipologia d'arribada (augment del reagrupament familiar).

L'atenció a la diversitat ha de partir d'una visió estratègica de ciutat amb accions orientades al conjunt de la població, a la ciutadania, des de l'òptica de la igualtat, el respecte, la prevenció i la capacitat.

Les polítiques de ciutadania pretenen corregir les situacions de desigualtat derivades de la diferència d'origen, sexe, edat... En l'àmbit local adopten una importància vital ja que associen la ciutadania amb la residència, una ciutadania que reconeix el conjunt de ciutadans com a veïns i veïnes del municipi, amb igualtat de drets i d'obligacions.

Les actuacions per desenvolupar han de treballar des d'una perspectiva integral, que tingui en compte el conjunt de les àrees municipals. La planificació de les actuacions és un altre element bàsic, ja sigui en termes temporals (curt o llarg termini) o de modalitat d'actuació (plans estratègics, programes transversals, pactes polítics, etcètera).

Finalment, aquestes estratègies han de contemplar l'avaluació de les actuacions implementades per conèixer el grau de compliment dels objectius i les actuacions plantejades.

### **Aspectes clau i agents**

Abans del disseny de les accions de sensibilització, és de vital importància disposar d'una identificació dels agents implicats, aquells que incideixen en l'expansió o contenció de la

---

<sup>9</sup> *Living Together: Ciutadania Europea contra el Racismo y la Xenofobia. Decàleg i informe final comparatiu i global. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid.*

rumorologia, així com dels grups diana (tothom sap que determinats grups de població suporten un índex de rebuig o d'intolerància més elevat)<sup>10</sup>.

Les estratègies que cal implementar poden ser variades. Dintre de la pròpia estructura municipal, un grup d'actuacions ha d'orientar-se cap al treball amb el personal tècnic i electe de l'Administració local. Cea d'Ancona (2007) indica que «sens dubte, els discursos polítics i els missatges que ens transmeten a través dels mitjans de comunicació són, en part responsables de la imatge que es té de la immigració i, quan és negativa, del seu rebuig». Per tant és necessari, entre la classe política del municipi, arribar a consensos per evitar la utilització política de la immigració (pactes polítics de les diferents forces representades).

Un altre àmbit clau és la formació del personal (tècnic i electe), especialment del responsable de l'atenció a la ciutadania. És important treballar al voltant d'estratègies de comunicació que millorin la comprensió amb els usuaris, adaptar l'atenció que s'ofereix a la ciutadania, així com el domini de les habilitats comunicatives per gestionar possibles conflictes i adoptar un paper actiu en la prevenció i l'extensió de rumors. Tenir present el rol legitimador que exerceix com a representant municipal es tradueix en la necessitat de treballar en discursos i estratègies de comunicació compartides pel conjunt de l'organització.

En els moments d'incertesa són necessàries accions de pedagogia i sensibilització, de manera que s'han de reforçar les accions dirigides a la ciutadania amb la incorporació de la societat civil en el disseny i la implementació de les actuacions. Reconèixer el rol que desenvolupa la societat civil organitzada com a difusora i amplificadora de la informació (especialment les organitzacions amb més contacte o capacitat d'influència, com ara les associacions de veïns, les de comerciants, etcètera).

Les estratègies de sensibilització passen per promoure accions de formació específiques; desenvolupar accions de sensibilització social (tallers, exposicions, espais de trobada i interacció), etc. Si bé és cert que les corporacions locals són una peça fonamental en el disseny d'estratègies de sensibilització, aquest fenomen traspasa els límits i els recursos municipals. Els ajuntaments no poden treballar sols, per la qual cosa la coordinació i la col·laboració entre diferents nivells administratius (interinstitucional) i agents que interactuïn en el territori és clau.

### Revisió d'experiències

Na identificación de experiencias para a elaboración do compendio sorprende, nun primeiro momento, a falta de experiencias específicas de sensibilización no ámbito de acceso aos servizos públicos. Despois dun amplo debate dende o equipo técnico xerouse a idea que podía ser debido á inexistencia de plans locais específicos na materia, posto que as estratexias de sensibilización trabállanse de forma transversal dende os distintos plans municipais (igualdade, convivencia, xuventude...). Este aspecto dificulta dispoñer dunha visión integral das estratexias desenvolvidas, posto que están sendo abordadas dende ámbitos de traballo específicos e diferenciados.

Así mesmo, o por separado en apartados das estratexias desenvolvidas provoca que se minimize o impacto deste ámbito específico, a ser vinculadas ao ámbito de convivencia e espazos públicos.

Ao longo da análiseponse de manifesto a necesidade de desenvolver estratexias de sensibilización planificadas e dende unha óptica integral, posto que as experiencias analizadas se desprenden de plans específicos e non dispoñen dunha óptica integral de cidade.

---

<sup>10</sup> En l'informe de 2009 sobre l'Evolución del racismo i la xenofòbia a Espanya (*Evolución del Racismo y la Xenofobia en España*. Cea d'Ancona, M<sup>a</sup> Ángeles; Vallés, Miguel, S. 2010) la població gitana figura com un dels grups ètnics amb un índex més elevat de discriminació d'Europa (les dades es desprenen d'un informe de l'Agència Europea de Drets Humans). A més, la població marroquina i, per extensió, les persones musulmanes, seguides de la població romanesa, apareixen com dues de les nacionalitats estrangeres o grups de població que desperten índex més alts de rebuig entre la població espanyola.

# 6 PROPOSTAS E RECOMENDACIONS

El desenvolupament del projecte ESCI III ha permès la identificació de la pràctica totalitat de les iniciatives i experiències portades a terme per vint-i-set entitats locals de divuit províncies i dotze Comunitats Autònomes.

En definitiva, si bé del conjunt d'ens locals i experiències en sensibilització participants en el Projecte ESCI III no es poden desenvolupar unes conclusions representatives per al conjunt dels municipis espanyols, també és cert que es disposa d'una informació rellevant i significativa sobre un grup significatiu d'ens locals que, per les seves característiques territorials i poblacionals, per la presència de població d'origen estranger i experiència i trajectòria en plans i programes d'integració, etc. sí pot aportar alguns elements per a una reflexió sobre el desenvolupament d'accions de sensibilització a nivell local a Espanya així com per identificar algunes tendències comunes en les dinàmiques locals en l'àmbit de la sensibilització.

En aquest apartat es reprenen les principals conclusions de la valoració dels projectes i es transformen en propostes i recomanacions pràctiques que poden ajudar en la presa de decisions. L'objectiu fonamental és millorar en el desenvolupament d'alguns dels aspectes clau vinculats amb el desenvolupament d'accions de sensibilització a nivell local des d'una perspectiva constructiva i pràctica.

Per això, partim de dues premisses:

- a) En la gran majoria dels ens locals participants, la sensibilització apareix com una estratègia d'actuació clau i integrada en el conjunt d'accions realitzades en l'àmbit de la gestió de la diversitat.
- b) Un dels factors principals per al desenvolupament de qualsevol iniciativa és el capital humà. En aquest sentit, el Projecte ESCI III vol subratllar la gran aportació dels equips de treball amb els que ha tingut l'oportunitat de col·laborar i ressaltar no només la seva professionalitat, sinó el grau de compromís i implicació en un context social i econòmic difícil.

Ambdós factors són dos pilars extraordinaris i imprescindibles per continuar treballant amb més ímpetu, si es pot, per tal d'avançar en les iniciatives de sensibilització. En aquest sentit, i amb la intenció d'oferir unes possibles línies d'actuació en el futur immediat, es proposen les cinc recomanacions següents:

1. Incloure en les iniciatives de sensibilització, el discurs i l'acció sobre la igualtat de tracte i la no discriminació. Considerem molt important aprofundir no només en el coneixement entre els col·lectius que resideixen en un mateix territori, sinó avançar en la comprensió dels drets humans, igualtat d'oportunitats i incloure la perspectiva antidiscriminatòria en les iniciatives de sensibilització a nivell local.

2. Impulsar el treball en xarxa entre els ens locals per tal de:

- millorar l'accés a la informació sobre iniciatives i experiències desenvolupades en contextos socials i territorials diferents;
- difondre i ampliar el coneixement sobre aquestes iniciatives i experiències.

3. Aprofundir en l'aplicació d'eines i tècniques, especialment en dos aspectes clau:

- En el desenvolupament dels diagnòstics a nivell local, així com en una major i millor planificació de les accions de sensibilització, que incloguin els factors que incideixen en les eventuais situacions de discriminació; en aquest sentit, la formació sorgeix com a un aspecte rellevant per permetria reforçar les actuacions dels equips de treball a nivell local; per al desenvolupament d'aquestes accions es recomana la utilització de l'aprenentatge electrònic (*e-learning*) com a mètode que facilita tant el seguiment de la formació com la seva difusió en un ventall més gran d'entitats locals participants;
- L'impuls d'una metodologia de seguiment i avaluació de les accions de sensibilització que permeti mesurar l'impacte de les accions realitzades i orientar les polítiques locals en relació als resultats obtinguts en la seva aplicació.

El desenvolupament del Projecte ESCI III ha permès desenvolupar de forma incipient aquest debat sobre els mètodes, els criteris i els indicadors per a l'avaluació de les accions de sensibilització. Es proposa continuar treballant en aquest àmbit especialment complex per tal d'ampliar les perspectives i proposar un model de seguiment i avaluació que pugui servir de referent al conjunt d'ens locals que actuen en l'àrea de la sensibilització.

4. Promoure una implicació major de la ciutadania en les iniciatives de sensibilització. En el procés de treball del Projecte ESCI III, s'ha destacat com a un valor en sí mateix la participació tant de les organitzacions i institucions socials de la comunitat com de la població en el seu conjunt, i s'ha afirmat que «sense l'articulació de mecanismes de participació de la societat civil, l'eficàcia de les polítiques públiques podria ser més baixa»<sup>11</sup>.

5. Estimular la inclusió de la perspectiva de gènere en les iniciatives i experiències de sensibilització. Només dos dels projectes valorats en el procés del Projecte ESCI III estaven explícitament dirigits a la dona.

Com a hipòtesi, podem considerar que l'existència de Departaments o Àrees municipals específiques d'Igualtat en la majoria dels ens locals ha pogut influir en la baixa incidència de projectes dirigits a dones des dels Departaments o Àrees d'Immigració.

Tanmateix, durant el procés de valoració i en els criteris transversals, també es valorava la perspectiva de gènere en tots els projectes. I la baixa valoració obtinguda, de forma general, també pot explicar-se pel fet de no haver obtingut prou informació, però també perquè no s'intuïa una perspectiva clara de gènere en la majoria de les iniciatives.

Si considerem la situació especial de vulnerabilitat de les dones migrants, la inclusió de la perspectiva de gènere en les experiències de sensibilització és un aspecte que cal reforçar en el futur de les iniciatives locals.

Com a conclusió, i per acabar aquest apartat del Compendi de Casos d'Èxit, suggerim a les autoritats locals desenvolupar i incloure en les agendes polítiques locals accions de polítiques públiques d'igualtat de tracte i de no discriminació, així com s'han inclòs en les agendes municipals accions i polítiques públiques concretes sobre igualtat de gènere i sostenibilitat.

---

<sup>11</sup> Vegeu la *Guía para el Diseño y la Elaboración de Planes Locales de Sensibilización*, pàgines 67 i 68.



# 7

## BIBLIOGRAFIA

- Ajuntament de Barcelona. *Revista Barcelona Societat*. Núm. 18. Juliol de 2010.
- BANDRES, José Manuel. Discurs d'inauguració de la VI Conferència Europea de Ciutats pels Drets Humans». Ginebra, desembre 2008.
- BORJA, J. Ciudadanía y espacio público. ([www.laciudadviva.org](http://www.laciudadviva.org))
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat*. Saint-Denis, maig de 2000.
- CEA D'ANCONA, M.A.: Inmigración, racismo y xenofobia en la España del nuevo contexto europeo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2007.
- CEA D'ANCONA, M.A.; VALLÉS, M. Evolución del racismo y la xenofobia en España (informe 2009). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2007.
- COMISSIÓ EUROPEA CONTRA EL RACISME I LA INTOLERÀNCIA, ECRI. Esborrany del IV Informe de monitorització de l'Estat Espanyol. 2010.
- CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA. *Bases para una política de juventud*. Madrid, 2007.
- CREU ROJA ESPANYOLA . «Orientaciones para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de Empleo». Oficina Central. Document intern.
- DIETZ, G. *Multiculturalismo, interculturalidad y educación: una aproximación antropológica*. Granada: Universidad de Granada.
- DIRECCIÓ GENERAL DE JUSTÍCIA, LLIBERTAT I SEURETAT DE LA COMISSIÓ EUROPEA. (2010) Oficines de Publicacions de la Unió Europea. Manual sobre la integració per a responsables de la formulació de polítiques i professionals. Luxemburg
- Exposició «La rue est à nous... tous !». Institut pour la vie en mouvement. Paris, abril 2007. Mars-maig 2010 Col·legi d'Arquitectes de Catalunya, Barcelona.
- GARCIA CANCLINI, N. *Diferentes, desiguales, y desconectados: mapas de la interculturalidad*. Barcelona, 2005 Gedisa
- GLASER, BARNEY G & STRAUSS, ANSELM, L. *Strategies for Qualitative Research*. Chicago, 1967.
- HALL, S. & DU GAY, P. *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires, 2003 Amorrortu.
- HUNT, Lynn. *La invención de los Derechos Humanos*. Tusquets, Barcelona, 2009.
- La Llei 11/2007 del 22 de juny sobre l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- MARTINEZ, L.; LEAL, C. y BOSCH, S.. El viaje de Ana. *Historias de inmigración contadas por jóvenes*. Consejo de la Juventud de España. Madrid, 2007.
- MARTINEZ, L.; TUTS, M. y POZO, J. Formación en educación intercultural para asociaciones juveniles. Consejo de la Juventud de España. Madrid, 2007.
- MINISTERIO DE IGUALDAD y MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *La brecha salarial: realidades y desafíos: las desigualdades salariales entre mujeres y hombres. España 2009*. Colección EME (economía, mujer, empresa).
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES – Cruz Roja. Pistas metodológicas para la sensibilización intercultural. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2007.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION.. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007 – 2010. Madrid
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. Orden MTIN/1450/2010, del 28 de maig; segons la qual es crea la Seu Electrònica de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Dirección General de Integración de Inmigrantes. (2009) Guía para el diseño y la elaboración de planes locales de sensibilización. Madrid, 2007.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION. *Living Together: Ciudadanía Europea contra el Racismo y la Xenofobia*. Decàleg i informe final comparatiu i inclusiu. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid, 2007.
- MORA CASTRO, A. «Inmigración, servicios públicos e integración social». *Médicos del Mundo. Cuadernos de Trabajo Social* 25. Vol. 20, p. 25-34.
- PAJARES, M.; PELAEZ, C.; MAS, F.; BENITEZ, J .R.; ARGOTE, R.; HERNANDEZ, R. y BERDON, J. Segundo libro Blanco de la Integración Sociolaboral de Refugiadas, Refugiados e Inmigrantes. *Ciudadanía y Derechos*. Comisión Española de Ayuda al Refugiado.
- POZO; J. VALTIERRA, B. y MARTINEZ, L.. *Hacia un modelo asociativo intercultural*. Consejo de la Juventud de España. Madrid, 2007.



RAMIREZ GOICOECHEA, E. *Etnicidad, Identidad, Interculturalidad*. Teorías, conceptos y procesos de la relacionalidad grupal humana. Madrid. 2010. Editorial Universitaria Ramón Areces. Madrid, 2010.

RUBIO GARCIA, J. A. *Ciudamundeando*. Cuadernos 1 y 2. Acsur Las Segovias. Madrid, 2007.

SERRA, A.; BELIL, M. Món local i diversitat. Estratègies polítiques i serveis municipals per a la integració de persones immigrants no comunitàries. Diputació de Barcelona. Barcelona, 2009.

ZAPATA, R. Polítiques de ciutadania. *Discurs públic sobre la gestió local de la diversitat*. Àrea d'Igualtat i Ciutadania. Diputació de Barcelona. Barcelona, 2009.