

Compendio
de casos
éxito na
implant

**COMPENDIO DE CASOS DE ÉXITO
NA IMPLANTACIÓN DE PLANS
LOCAIS DE SENSIBILIZACIÓN
EN IGUALDADE DE TRATO
E NON DISCRIMINACIÓN**

sensibil
en igual
de trato



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



non disc

Entidades locais participantes:

Concellos de Arona, Ávila, Castellón, Bilbao, Cambrils, Collado Villalba, Gijón, Eibissa, León, L'Hospitalet de Llobregat, Madrid, Málaga, Manlleu, Manresa, Reus, Salou, San Javier, Santa Coloma de Gramanet, San Sebastián, Tarancón, Tarragona, Terrassa, Torre-Pacheco, Vigo, Valencia, Valladolid e o Consorcio do Lago de Banyoles.

Experts/as:

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

Dirección e coordinación:

Observatorio Español do Racismo e a Xenofobia: Nicolás Marugán Zalba, Rosa Iturzaeta Manuel e Antonio García Gómez

Colaboración:

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

Catálogo xeral de publicacións oficiais <http://www.060.es>



© Ministerio de Trabajo e Inmigración
Secretaría de Estado de Inmigración e Emigración
Dirección Xeral de Integración dos Inmigrantes
Observatorio Español do Racismo e a Xenofobia
José Abascal, 39
28071 Madrid
Correo electrónico: oberaxe@mtin.es
Internet: <http://www.oberaxe.es>

Deseño e maquetación: José María Gómez Benito

Esta publicación recibiu apoio do Programa comunitario europeo para o emprego e a solidariedade (2007-2013) da Dirección Xeral para o Emprego, Asuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades da Comisión Europea. Este programa foi establecido para apoiar financeiramente a implantación dos obxectivos da Unión Europea na área do emprego e os asuntos sociais, tal e como quedou establecida na Axenda Social e polo tanto contribuír ao cumprimento dos obxectivos da Estratexia de Lisboa nestes ámbitos.

O programa, cunha duración de sete anos, diríxese a todos os grupos de interese que poidan axudar a lle dar forma ao desenvolvemento de políticas e lexislación en materia de emprego e asuntos sociais apropiadas e efectivas, entre os 27 estados membros da UE, EFTA-EEA, e países candidatos e PRE-candidatos.

A misión de PROGRESS é reforzar a contribución da UE no apoio aos compromisos e esforzos dos estados membros para crear máis e mellores empregos e construír unha sociedade máis inclusiva. Para iso o PROGRESS:

- Proporciona análise e asesoramento político nas áreas PROGRESS;
 - Controla e informa sobre a implantación da lexislación e políticas da UE nas áreas PROGRESS;
 - Fai promoción da transferencia política, aprendizaxe e apoio entre os estados membros nos obxectivos e prioridades da UE;
 - Transmite a visión dos grupos de interese e a sociedade no seu conxunto.
- Para máis información: http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html

“A información contida nesta publicación non reflicte necesariamente a posición e opinión da Comisión Europea.

COMPENDIO DE CASOS DE ÉXITO NA IMPLANTACIÓN DE PLANS LOCAIS DE SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDADE DE TRATO E NON DISCRIMINACIÓN

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

2. PRESENTACIÓN DO PROXECTO

2.1 RESUMO

2.2 METODOLOXÍA DE ACTUACIÓN

3. VALORACIÓN DOS PROXECTOS

3.1 PRINCIPIOS XERAIS

3.2 PAUTAS DE ÉXITO

3.3 PAUTAS DE XESTIÓN

3.4 PRINCIPIOS TRANSVERSAIS

4. SELECCIÓN DE CASOS DE ÉXITO

5. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

5.1 PREVENCIÓN DA DISCRIMINACIÓN E O PAPEL DOS GOBERNOS LOCAIS COMO AXENTES DE SENSIBILIZACIÓN

5.2 PERSPECTIVA DE XÉNERO NA SENSIBILIZACIÓN PARA A IGUALDADE DE TRATO E A NON DISCRINACIÓN

5.3 XUVENTUDE E INMIGRACIÓN

5.4 CONVIVENCIA E ESPAZOS PÚBLICOS

5.5 SENSIBILIZACIÓN PARA A MELLORA DO ACCESO AOS SERVIZOS PÚBLICOS

5.6 ACCESO AOS SERVIZOS PÚBLICOS

6. PROPOSTAS E RECOMENDACIÓNS

7. BIBLIOGRAFÍA

1 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Unha vez máis o Observatorio Español do Racismo e a Xenofobia da Dirección Xeral de Integración dos Inmigrantes presenta outra publicación, enmarcada no Programa comunitario europeo PROGRESS, que trata de promover actividades de sensibilización para a igualdade de trato e a non discriminación.

Nesta ocasión, trátase dun compendio de casos de éxito que lles poden servir de referente a todos aqueles actores que, no ámbito das entidades locais, intentan aplicar estratexias que axuden a xestionar unha sociedade tan rica e diversa como a española, tras varios anos recibindo persoas procedentes de distintos lugares do mundo.

A xestión da diversidade no ámbito local é unha disciplina que ten moito de nova e a sensibilización, entendida como se define en Plan estratéxico de cidadanía e integración, como un conxunto de accións que pretende influír sobre os estereotipos e as percepcións do “outro”, é unha materia dificilmente mensurable. Por iso, a publicación dunha serie de experiencias que resultaron positivas en distintos lugares, parécenos importante para que sirva de guía e axuda para a convivencia entre as distintas culturas que poboan o noso país.

A selección dos casos que se recollen neste compendio de casos de éxito na implantación de plans locais de sensibilización en igualdade de trato, fíxose tendo en conta distintos enfoques que abranguen un amplo espectro do que coñecemos por sensibilización. Así se contemplaron os distintos casos á luz dun enfoque de xénero, de xuventude, de uso de espazos públicos e de convivencia veciñal, e de acceso aos servizos públicos.

Esperamos que esta nova ferramenta do proxecto Estratexias de Sensibilización para a Cidadanía e a Integración (ESCI III): “Plans de sensibilización: Experiencias de éxito no ámbito local”, ao igual que as publicacións anteriores, sexa de utilidade para todas aquelas persoas involucradas nas políticas de sensibilización e a non discriminación e que o resultado sexa unha convivencia harmoniosa nesta sociedade diversa que entre todos estamos a crear.

Estrella Rodríguez Pardo

Directora xeral de Integración dos Inmigrantes

2

PRESENTACIÓN DO PROXECTO

2.1. RESUMO

O presente *Compendio de casos de éxito na implantación de plans locais de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación*, é o produto final do proxecto ESCI III: plans de sensibilización: experiencias de éxito no ámbito local. O proxecto ESCI III está enmarcado no Programa comunitario para o emprego e a solidariedade social Progress (2007-2013) da Dirección Xeral de Emprego, Asuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades da comisión Europea e insírese nun dos cinco ámbitos de actividade do Programa comunitario como é o da *Non Discriminación e Diversidade*, cuxo obxecto principal é apoiar a aplicación efectiva do principio de non discriminación e fomentar a súa integración nas políticas da Comunidade mediante as seguintes accións:

- Unha maior comprensión da situación en materia de discriminación, especialmente mediante análise, estudos e o desenvolvemento de estatísticas e indicadores, así como mediante a avaliación da incidencia da lexislación, as políticas e as prácticas vixentes;
- O apoio á aplicación da lexislación de (UE) en materia de non discriminación mediante un control eficaz, a formación dos profesionais e a creación de redes entre os organismos especializados no ámbito da loita contra a discriminación;
- O reforzo da sensibilización, a difusión de información e o fomento do debate sobre os principais desafíos e aspectos políticos en materia de discriminación, así como a integración da non discriminación nas políticas da Comunidade;
- O desenvolvemento da capacidade das principais redes da Comunidade (por exemplo, de expertos nacionais ou de ONG) para perseguir os obxectivos políticos comunitarios.

O proxecto ESCI III desenvolveuse no período comprendido entre o 1 de decembro de 2009 e o 30 de novembro de 2010 polo Observatorio Español do Racismo e a Xenofobia (Oberaxe), dependente da Dirección Xeral de Integración de Inmigrantes da Secretaría de Estado de Inmigración e Emigración do Ministerio de Traballo e Inmigración.

Preséntase como unha continuidade do traballo realizado no marco do proxecto ESCI I: estratexias de sensibilización para a cidadanía e a integración (2008), e do proxecto ESCI II: plans locais de sensibilización, que se desenvolveu durante o ano 2009. As actividades do proxecto ESCI II finalizaron coa publicación da *Guía para o deseño e a elaboración de plans locais de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación*; a guía distribuíuse do seguinte xeito: 2.100 exemplares a entidades locais, 67 exemplares a comunidades autónomas, 30 exemplares a departamentos ministeriais, 350 exemplares a ONG e 38 a valedores do Pobo ou órganos similares rexionais. Esta distribución fíxose tendo en conta a porcentaxe de poboación inmigrante.

Coa finalidade de incorporar e involucrar institucións públicas e privadas e organismos locais e rexionais no desenvolvemento de accións de sensibilización e de promoción da igualdade de trato e a non discriminación, a partir de elaboración da publicación, iniciouse a terceira etapa do ESCI (ESCI III), que tivo por obxectivos a súa difusión e concreción en plans locais de sensibilización contra a discriminación por orixe racial e étnica e a favor da igualdade de trato e a identificación e avaliación de boas prácticas e experiencias levadas a cabo no ámbito local.

Con este novo proxecto, pretendemos avanzar cara á mellora da calidade das estratexias utilizadas polas entidades locais na sensibilización, a través do apoio, seguimento e titoría no deseño e implantación de Plans Locais de Sensibilización por parte de entidades locais, seleccionar casos de éxito e elaborar o este compendio de boas prácticas, que inclúe unha análise de transferibilidade das experiencias e definición de recomendacións para a implantación da ferramenta noutros ámbitos.

Para iso continuamos traballando con administracións públicas, organizacións sociais e axentes considerados clave para poder influír dende os niveis máis próximos á cidadanía no deseño e implantación de políticas nacionais e europeas.

Os obxectivos do proxecto ESCI III poden analizarse do seguinte xeito:

Obxectivo xeral:

Contribuír a mellorar o coñecemento sobre os aspectos positivos dunha sociedade diversa para favorecer a convivencia e os procesos de integración social nos ámbitos locais, a través da implantación de plans locais de sensibilización contra a discriminación por orixe racial e étnica e a favor da igualdade de trato, e a identificación de casos de éxito e modelos de referencia.

Obxectivos específicos:

1. Difundir o proxecto e os seus obxectivos, e identificar entidades locais que estean a implantar plans locais de sensibilización en igualdade de trato, que a través do conxunto de actuacións e medidas propostas axuden a mellorar as percepcións e actitudes da cidadanía en relación coa diversidade.
2. Poñer en marcha un seguimento específico e acompañamento do proceso, que apoie e lles facilite ás entidades locais a implantación dos plans locais de sensibilización en igualdade de trato, así como sentar as bases para a identificación de casos de éxito.
3. Identificar os casos de éxito e boas prácticas desenvolvidas en España na aplicación de plans locais de sensibilización no ámbito local, tomando en conta, polo menos, modelos de sensibilización que incorporaran ou puxeran o foco principal do plan en diversos aspectos como: sensibilización con especial enfoque en temas de xénero; sensibilización con enfoque en cidadanía nova; sensibilización con enfoque en convivencia veciñal e uso de espazos públicos; sensibilización con enfoque no uso dos servizos públicos.
4. Elaborar e difundir un Compendio de casos de éxito e boas prácticas identificadas durante a implantación de plans locais de sensibilización en igualdade de trato, seleccionando casos modélicos que poidan constituírse nun referente para o resto de entidades locais.

Todas estas accións realizáronse coa cooperación dun grupo de traballo externo coordinado polo Observatorio Español do Racismo e Xenofobia (Oberaxe), e formado polo equipo técnico do propio Oberaxe, seis expertos/as especializados/as en políticas locais e metodoloxías de sensibilización e a consultora Cidalia, Consultoría Técnica en Diversidade S.L.L., especializada en diversidade e migracións. As seis persoas expertas que participaron no grupo de traballo foron:

- Rosa Bada, Directora de Dereitos Cívís do Concello de Barcelona,
- José M. Batlles, da Deputación de Almería e Marta Solé da Deputación de Barcelona, ambos os dous propostos como expertos por parte da Federación Española de Municipios e Provincias-FEMP.
- Carmen Cárdenas, técnica do Plan de emprego para colectivos vulnerables de Cruz Vermella Española, Oficina Central.
- Waltraud Müllauer-Seichter, doutora en Antropoloxía Social e Cultura, da UNED.
- Macarena Vallejo, responsable de Inmigración, Dereitos de Cidadanía e Movementsos Sociais do Consello da Xuventude de España.

2.2 METODOLOXÍA DE ACTUACIÓN

Para o cumprimento dos obxectivos establecidos no marco do Proxecto específico plans de sensibilización: experiencias de éxito no ámbito local-ESCI III, o equipo de traballo vinculado ao proxecto desenvolveu as seguintes actividades:

- a) a identificación, selección e contacto coas entidades locais que estiveron interesadas en participar no proxecto para o desenvolvemento das dúas accións principais deste, como son:
- b) o desenvolvemento do proceso de asesoramento técnico e acompañamento das entidades locais participantes no proxecto, e
- c) a selección de experiencias e prácticas de éxito vinculadas á sensibilización, tomando en consideración aquelas relacionadas especialmente coa sensibilización en temas de xénero, novos, convivencia veciñal ou uso de espazos públicos e o uso dos servizos públicos.

a) Identificación e selección de entidades locais participantes

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

Fase 1. Realizouse unha primeira selección de entidades locais baseada en distintos principios:

- En primeiro lugar, consideráronse os criterios poboacionais como a presenza e representación da poboación de orixe estranxeira no municipio, a súa evolución entre 2004 e 2009 e a diversidade en canto ás nacionalidades presentes no territorio.
- En segundo lugar, considerouse a pluralidade de tipoloxías de entidades locais, tanto por tamaño poboacional como en canto á representación territorial do conxunto das comunidades autónomas.

Tomando en consideración estes criterios fíxose unha selección de 165 municipios, pertencentes a vinte e tres provincias e ás dezasete comunidades autónomas, que concentraban o 85,19% do total da poboación de orixe estranxeira en España (con datos do INE en decembro de 2009).

Fase 2. Supuxo o convite a participar no proxecto ás entidades locais seleccionadas e a creación das bases de datos informativa de cada unha. En total, enviouse convite ás 165 entidades locais identificadas.

Fase 3. Consistiu no seguimento das entidades locais invitadas para o establecemento do grupo definitivo de municipios interesados en participar no proceso de acompañamento e selección de casos de éxito. Como criterio xeral, seleccionáronse aqueles municipios que estivesen traballando ou mostrasen interese en traballar contra a discriminación por orixe racial ou étnico, con particular atención nos ámbitos de especial importancia definidos polo ESCI III.

As entidades locais que confirmaron a súa participación foron finalmente as seguintes:

COMUNIDADE AUTÓNOMA	PROVINCIA	MUNICIPIO
Andalucía	Málaga	Málaga
Asturias	Asturias	Gijón
Baleares	Baleares	Eibissa
Canarias	Santa Cruz de Tenerife	Arona
Castela-A Mancha	Cuenca	Tarancón
Castela e León	Ávila	Ávila
	León	León
	Valladolid	Valladolid
Cataluña	Barcelona	Manresa
		Santa Coloma de Gramanet
		L'Hospitalet de Llobregat
		Manlleu
		Terrassa
	Tarragona	Tarragona
		Cambrils
		Reus
Galicia	Pontevedra	Salou
		Vigo
Madrid	Madrid	Madrid
		Collado Villalba
Murcia	Murcia	Torre-Pacheco
		San Javier
País Vasco	Biscaia	Bilbao
	Guipúscoa	San Sebastián
Valencia	Valencia	Valencia
	Castellón	Castellón

b) Metodoloxía e contidos do Asesoramento Técnico a Municipios

Dada a diversidade e heteroxeneidade das entidades locais participantes no proxecto ESCI III, a primeira característica do proceso de seguimento e asesoramento foi a do carácter individualizado deste no marco duns criterios comúns de actuación, cuxo eixe principal foi a aplicación da *Guía para o deseño e elaboración de plans locais de sensibilización* elaborada durante a segunda fase do proxecto.

Os criterios comúns de actuación baseáronse nas seguintes actividades:

- a) Identificación de aspectos previos para o inicio do seguimento e o asesoramento.
- b) Elaboración dun diagnóstico xeral do municipio.
- c) Elaboración dun diagnóstico específico.
- d) Elaboración de recomendacións para o desenvolvemento do Plan de sensibilización.

En resumo, a proposta orientouse ao desenvolvemento dun protocolo de traballo baseado en criterios comúns que permitise definir un proceso de actuación coas entidades locais con resultados e produtos similares e homologables (identificación de información básica a través dun cuestionario e elaboración dunha ficha de diagnóstico xeral) e a través de metodoloxías e ferramentas específicas que fosen as máis adecuadas en cada contexto local.

Co fin de consensuar a metodoloxía de traballo que se desenvolvería durante as diferentes fases do proxecto, o equipo técnico realizou visitas individuais aos diferentes entes locais participantes.

Esa interrelación cos responsables das accións no ámbito local converteuse nun elemento clave no desenvolvemento do proxecto ESCI III, non só ao facilitar unha maior información e as

tarefas de coordinación co grupo de traballo, senón, pola importante implicación e participación mostrada polas/polos técnicas/os e responsables de área das entidades locais involucradas.

Diagnóstico xeral

A primeira acción da fase de seguimento e asesoramento orientouse ao desenvolvemento dun diagnóstico xeneral para cada entidade local participante no proxecto, no cal se sistematizaba a seguinte información:

TIPO DE INFORMACIÓN	DATOS	METODOLOXÍA
Datos sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Poboación total • Número e evolución poboación de orixe estranxeira • % e evolución % poboación de orixe estranxeira • Distribución por nacionalidades • Distribución por sexo e idades 	Elaboración propia por parte do equipo técnico con base nos datos do Padrón Municipal de Habitantes do Instituto Nacional de Estatística
Análise de políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de actividades. • Vinculación con programa ou plan de integración/convivencia ou cidadanía. • Grao de transversalidade das accións. (participación doutras áreas do concello nas accións desenvolvidas). • Tipo de recursos utilizados. • Fontes de financiamento (propias, subvencións etc.). • Vinculación nas actividades de entidades sociais: Ong/asociacións de inmigrantes 	<p>Elaboración realizada a partir dun breve cuestionario que se enviou aos municipios participantes.</p> <p>Recompilación de documentos subministrados polas entidades participantes</p>
Observacións e recomendacións	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

O diagnóstico inicial de cada unha das entidades participantes elaborouse por parte do equipo técnico do proxecto coa colaboración puntual dos técnicos e responsables das entidades locais, a partir da realización dun cuestionario, como un primeiro paso na identificación das posibles liñas de actuación a seguir, sendo un documento aberto e flexible á reflexión nas seguintes fases de traballo.

Diagnóstico específico

Unha vez desenvolvido o diagnóstico xeral, o seguinte obxectivo foi o de establecer un diagnóstico específico cos técnicos e responsables das entidades locais. Para iso, realizouse unha visita a cada entidade local participante no proxecto, co fin de:

- a) Contrastar cos responsables das entidades locais o diagnóstico xeral elaborado polo equipo técnico do proxecto e afondar neste, en cuestións como:
 - a.1) Análise de prácticas e discursos sociais, é dicir, a existencia de percepcións, prexuízos e estereotipos no contexto social de referencia.
 - a.2) Coñecemento de actitudes e feitos discriminatorios no municipio ou entidade local: problemas de convivencia detectados, situacións de discriminación etc.
- b) Presentación da metodoloxía de traballo virtual: creouse unha modalidade de traballo en liña (<http://www.esci3.com>) que serviu, posteriormente, como plataforma de coordinación e de traballo en rede entre as entidades locais participantes e entre estas e o equipo técnico do proxecto.
- c) Establecemento dun plan e un calendario de traballo con cada entidade local, que se desenvolveu entre os meses de xuño e outubro de 2010, e que se orientou a establecer conxuntamente, a identificación de accións e experiencias de éxito en materia de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación que pasaron a ser avaliadas polo equipo técnico e o grupo de expertos coa finalidade de identificar boas prácticas que puidesen servir como modelos de referencia.

Elaboración de recomendacións para a elaboración dos plans de sensibilización

Ao peche da edición do presente compendio, estase elaborando un breve informe que conterà unha serie de propostas e recomendacións co fin de orientar e/ou reforzar as actuacións que en materia de sensibilización veñen desenvolvendo as entidades locais participantes no proxecto.

Este informe está baseado tanto nos diagnósticos xerais e específicos elaborados polo equipo técnico do proxecto, como nas opinións do grupo de expertos/as en relación coas prácticas valoradas durante a fase de identificación de casos de éxito.

c) Metodoloxía de identificación e selección de casos de éxito

A fase de traballo e a metodoloxía aplicada na identificación e selección de casos de éxito baseouse de forma notable no proceso de acompañamento das entidades locais participantes no proxecto. Entre outras accións, as visitas ás entidades locais permitiron ter un elevado coñecemento das iniciativas e experiencias que se están a desenvolver no ámbito local, o que facilitou a identificación destas para a selección dos casos de éxito.

A metodoloxía de identificación e selección de casos de éxito partiu da definición de dous conceptos clave, como son:

- a) o concepto de *sensibilización do Plan estratéxico de cidadanía e integración (2007 -2010)* que xa se utilizou durante o proxecto ESCI II e que resalta a sensibilización como un proceso a longo prazo e como un conxunto de accións que pretende influír sobre as ideas, percepcións, estereotipos, conceptos das persoas e dos grupos para provocar un cambio de actitudes nas nosas prácticas sociais, individuais e colectivas,
- b) e da definición de boa práctica no ámbito da igualdade de trato e non discriminación, elaborada no grupo de traballo, como aquela actuación, metodoloxía ou ferramenta desenvolvidas no ámbito da sensibilización, que mostrou a súa capacidade para introducir transformacións con resultados positivos na eliminación dos factores de discriminación no ámbito da igualdade de trato por motivos de orixe étnica e/ou racial.

Partindo de ambos os dous conceptos, o grupo de traballo, baseándose na metodoloxía proposta á Comisión Europea, desenvolveu unha proposta metodolóxica que estableceu os criterios que servirían para a identificación e selección das boas prácticas, a partir do establecemento dun grupo de variables agrupadas en catro eixes ou dimensións máis xerais. A partir desas variables identificáronse un conxunto de indicadores para a selección/avaliación das boas prácticas en materia de sensibilización e non discriminación. Na seguinte matriz pódense observar os eixes/dimensións propostos para a valoración das boas prácticas, así como, os criterios de valoración considerados en cada un deles:

EIXES	CRITERIOS	BAREMACIÓN
Principios xerais	Innovación e creatividade Transferibilidade Perspectiva integral	20%
Pautas de éxito	Impacto positivo Efectividade Eficiencia Sustentabilidade	30%
Pautas de xestión	Planificación Liderado Sistemas de medida e verificación	20%
Principios transversais	Implicación da cidadanía Perspectiva de xénero Perspectiva intercultural Perspectiva de idade	30%

O eixe de *principios xerais* valora fundamentalmente a incorporación de elementos innovadores e creativos nos proxectos e programas de sensibilización tanto no referente ás ferramentas e

métodos de xestión como ao tipo de servizo que se presta. Así mesmo, valora a posibilidade dunha experiencia de permitir a súa repetición en contextos diferentes ao da súa creación, así como a capacidade para incorporar unha visión integral dos factores sobre os cales pretende actuar e a incorporación de distintos actores institucionais no desenvolvemento da iniciativa.

O eixe sobre *pautas de éxito* valora a consecución dos obxectivos establecidos, os efectos positivos observables e valorables dunha iniciativa, a relación dos resultados obtidos cos recursos utilizados e o grao de sustentabilidade da iniciativa na organización da Administración local e as súas posibilidades de mantemento no tempo.

O eixe sobre *as pautas de xestión* apunta á valoración do establecemento dun proceso de desenvolvemento comunitario que inclúa a participación da comunidade como aspecto clave na planificación e desenvolvemento das accións e estime a capacidade dos promotores de motivar e involucrar a actores relevantes na súa execución. Así mesmo valora o establecemento de sistemas de seguimento e avaliación das accións levadas a cabo e a supervisión dos efectos e impactos producidos en relación aos obxectivos previstos.

O eixe de *principios transversais* está referido á valoración daquelas accións que contemplan as necesidades e as situacións específicas das mulleres e novas dende unha perspectiva transversal. Así mesmo valora a implicación da cidadanía, ben a través da intervención de entidades sociais relevantes asentadas no territorio, ben a través doutros mecanismos de participación, no diagnóstico da situación, deliberación e deseño de políticas e desenvolvemento das iniciativas de sensibilización, dende unha perspectiva intercultural.

Logo de consensuadas as definicións de cada un dos criterios de valoración das boas prácticas, propúxose un conxunto de indicadores que permitisen valorar as distintas iniciativas identificadas en función do sistema de baremación acordado polo grupo de traballo. Co obxectivo de facilitar a recollida de información e a sistematización da información, propúxose o desenvolvemento dunha ferramenta metodolóxica que, a xeito de ficha, permitise obter a información relativa aos criterios de valoración de cada iniciativa ou práctica.

As fichas foron elaboradas polo equipo de traballo do proxecto ESCI III, e organizáronse por ámbitos de actuación: xénero, xuventude, convivencia e espazos públicos e uso de servizos públicos. En total sistematizáronse 37 experiencias, as cales foron agrupadas e remitidas ao grupo de expertos para a súa valoración, segundo a proposta de indicadores previamente acordada.

A valoración realizada por cada experto/a e a sistematización global das valoracións outorgadas foi a metodoloxía utilizada para a selección das iniciativas e a súa inclusión neste compendio de casos de éxito.

3 VALORACIÓN DOS PROXECTOS

Neste punto ofrécese unha reflexión acerca das valoracións efectuadas afondando nos criterios que se analizaron en cada un dos eixes establecidos no proxecto. Aínda que o obxectivo do proxecto ESCI III non é a realización dunha avaliación exhaustiva dos proxectos de sensibilización, o proceso de traballo desenvolvido durante o proxecto si nos permitiu:

- a) o debate e o acordo sobre os criterios de valoración dos proxectos de sensibilización para a súa inclusión neste compendio,
- b) dispoñer dunha información e documentación relevante por parte dos municipios e entidades locais acerca das accións desenvolvidas en sensibilización.

Deste xeito, e sen pretender realizar unha avaliación dos proxectos valorados, si se considerou pertinente presentar os resultados xenéricos da valoración dos proxectos como un factor que permita continuar co traballo iniciado durante o proxecto ESCI III xa que a valoración proporciona algúns datos de interese tanto para o coñecemento das prácticas e experiencias das entidades locais como para comezar a discernir cales son os que poderíamos definir como puntos fortes e puntos débiles nestas prácticas e experiencias.

A identificación dos proxectos que desenvolven os municipios participantes neste proxecto viuse facilitada por anteriores fases de traballo, en particular pola actividade de asesoramento técnico ás entidades locais que incorporou a visita a todos os municipios participantes. Esta actividade previa permítenos considerar que se identificaron practicamente a totalidade das iniciativas de sensibilización desenvolvidas polos municipios participantes. Neste proceso de traballo rexistráronse 72 iniciativas de sensibilización. De todas elas se solicitou información no inicio da fase de identificación de boas prácticas obténdose información relativa a 64 proxectos de 20 municipios. Destas 64 iniciativas, tendo en conta os obxectivos do ESCI III, o equipo técnico seleccionou definitivamente 37 para a súa valoración como casos de éxito.

No seguinte cadro, indícanse os 37 proxectos valorados nesta fase do proxecto ESCI III:

ENTIDADE LOCAL	NOME DO PROXECTO VALORADO	OBXECTIVOS	DESTINATARIOS
Ávila	Programa de sensibilización en centros educativos	Crear na aula un espazo de encontro e convivencia entre os alumnos, que se basee na tolerancia e respecto mutuos	Alumnos/as de educación infantil Primaria e Secundaria, matriculados nos centros educativos da cidade
	Programa integral de lingua e cultura españolas para persoas inmigrantes	Favorecer a integración social e a participación na cidade de Ávila partindo da competencia lingüística	Poboación inmigrante no municipio de Ávila
Consortio de Benestar Social do Pla de l'Estany-Banyoles	Proxecto interxeracional e intercultural de intercambio de experiencias	Facilitar o contacto interxeracional e intercultural co fin de reducir o grao de descoñecemento mutuo entre as persoas de idades e orixes culturais diferentes	2 grupos de alumnos de 6.º de primaria
	Proxecto interxeracional para a recuperación da festa maior do barrio de Canaletas	Conseguir a redución dos problemas de convivencia que existen entre os veciños do barrio	Conxunto da poboación do barrio de Canaletas
Bilbao	Muller, Saúde e Violencia	Formación de grupos de mulleres novas como axentes de difusión e de	Mulleres novas, entre 17 e 35 anos preferentemente

ENTIDADE LOCAL	NOME DO PROXECTO VALORADO	OBXECTIVOS	DESTINATARIOS
		prevención en materia de saúde, violencia, vivencia da sexualidade e identidade cultural	
	Zineskola – Educación en valores	Sensibilizar as nais e os pais de adolescentes para que colaboren conxuntamente co profesorado na educación dos/das seus/súas fillos/as nos valores de igualdade, respecto e tolerancia para favorecer a convivencia na diversidade	Nais e pais do alumnado de 1.º, 2.º e 3.º da ESO de 10 centros educativos de Bilbao
	Programa Gureisia-Intervención en espazos públicos deportivos	Intervir dende as formulacións interculturais para a mellor xestión da diversidade nos espazos públicos ocupados polas iniciativas non formais de ocio e deporte protagonizadas polas persoas inmigrantes	Persoas usuarias dos espazos deportivos municipais
Cambrils	Talleres de sensibilización sobre o fenómeno migratorio nos centros educativos	Favorecer a convivencia intercultural nos centros educativos	Xente nova matriculada en 1.º e 2.º da ESO
	Xente nova acompañantes	Facilitar a convivencia entre os alumnos que acaban de chegar e o resto de alumnos dos centros educativos de secundaria	Xente nova do municipio de Cambrils nos centros de educación secundaria do municipio
Castellón	Proxecto estudante-mediador	Favorecer a convivencia intercultural nos centros educativos	Comunidade educativa dun IES de Castellón
	Achegando culturas	Favorecer a convivencia intercultural no municipio de Castellón	Toda a poboación de Castellón
	Interculturalidade no ámbito relixioso	Achegamento das diferentes confesións relixiosas entre si e favorecer o coñecemento destas por parte de toda a poboación, autóctona e autóctona, de Castellón	Toda a poboación de Castellón
	Mesa Intercultural da Muller	Incentivar e apoiar a solidariedade entre mulleres pertencentes a diversas culturas e promover a creación dun grupo de acollida, organizado arredor da Mesa Intercultural da Muller	Asociacións de veciños/as, colexios e institutos públicos ou concertados, asociacións de inmigrantes e comunitarios, ANPA, asociacións de mulleres e outras persoas interesados/as
	Proxecto de igualdade e autonomía	Sensibilizar e fomentar nos menores a participación equitativa de homes e mulleres nos labores do fogar e fomentar a autonomía, respecto das tarefas do fogar	Menores non acompañados internados nos centros de recepción e acollida, titularidade da Generalitat Valenciana
Collado Villalba	V Semana de Solidariedade	Facer promoción dunha conciencia de cidadanía global	Toda a cidadanía, con especial énfase na xente nova
Donostia	Proxecto comunicación “Donostia Elkarrekin”. Para a realización de campañas de sensibilización sobre os fluxos migratorios na poboación de Donostia San Sebastián	Marcar eixes de comunicación sobre os que se sustenten as campañas e as accións de comunicación dirixidas a sensibilizar a poboación donostiarra co fin de deconstruír os discursos que desvirtúan a realidade e poden xustificar actuacións de hipocrísia social	Toda a poboación de Donostia
Gijón	Xornadas contra o racismo e a xenofobia	Favorecer a integración entre todas as persoas residentes no municipio, con independencia da súa pertenza étnica ou cultural e previr actitudes racistas ou xenófobas	a poboación de Gijón
León	León plural e diversa	Impulsar a sensibilización social para favorecer a integración da poboación inmigrante	Toda a poboación de León
	Construíndo cidadanía	Promover unha mellor comprensión dos procesos e fenómenos	O concurso dirixiuse a publicistas, profesionais de medios de

ENTIDADE LOCAL	NOME DO PROXECTO VALORADO	OBXECTIVOS	DESTINATARIOS
		migratorios e destacar as súas achegas e combater prexuízos e estereotipos	comunicación, rapaces/rapazas creadores/as e en xeral ao conxunto de toda a poboación
Madrid	Dinamización de espazos públicos	Realizar actividades orientadas a favorecer a convivencia cidadá, fomentar as relacións sociais e o respecto mutuo entre as culturas e informar os cidadáns sobre o uso correcto dos espazos públicos	Toda a poboación de Madrid
	Servizo de Orientación Xurídica de Estranxeiría Municipal e para supostos de racismo, xenofobia, transfobia e homofobia	Resolución das consultas nas materias relacionadas co servizo, tramitación e asesoramento nos expedientes de xustiza gratuíta, e realización de actividades de sensibilización social	Persoas ou entidades que vexan vulnerado o seu dereito á igualdade de trato ou sexan discriminadas por motivos raciais, étnicos, culturais, relixiosos e de orientación sexual
Málaga	Aula de Formación-Escola de Cidadanía e Convivencia	Mellorar a empregabilidade das persoas inmigrantes que viven na cidade de Málaga	Persoas inmigrantes en idade laboral, de ambos os dous sexos, residentes no Distrito Centro de Málaga, que se atopen desenvolvendo un itinerario de inserción sociolaboral
	Mundialito "Sen Fronteiras"	Fortalecer a participación das asociacións de inmigrantes da cidade e a súa integración social a través de xornadas deportivas baseadas na diversidade e nunha sa competencia	Participan equipos de fútbol representantes diferentes países e colectivos
Reus	Civismo e convivencia	Sensibilizar sobre normas de convivencia e civismo nas comunidades de veciños onde se detectaron situacións de sobre-empadramento	Veciños/as dun barrio de Reus
San Javier	Taller de Integración en Muro	A participación de xente nova con risco de exclusión con outros colectivos sociais	Novos inmigrantes ou non interesados na arte urbana
	Taller de Poster Art	A participación de xente nova con risco de exclusión con outros colectivos sociais	
	Taller Sons da Memoria	A participación de xente nova con risco de exclusión con outros colectivos sociais	
Tarragona	Na miña escaleira entendémonos	Contribuír á mellora da convivencia veciñal no seu contexto intercultural actual a través de aprendizaxes de participación e empoderamento das organizacións das escaleiras de veciños e veciñas	Veciños/as dun barrio de Tarragona
	Escampa	Mellorar a imaxe pública da inmigración e facer promoción dos aspectos positivos de sociedade caracterizada pola diversidade	Poboación de Tarragona en xeral e en particular dos barrios de Sant Salvador, Torreforta, Barris Maritims e Campclar
	Imos Falar	Favorecer a comprensión por parte da sociedade española do fenómeno migratorio, mellorar a convivencia intercultural, valorar a diversidade e fomentando valores de tolerancia, e apoiar o coñecemento das culturas de orixe das persoas inmigrantes como fonte de enriquecemento cultural de toda a sociedade	Xente nova e mulleres reagrupados principalmente pero non exclusivamente, que descoñecen completamente o idioma e o seu ámbito inmediato, os seus costumes, cultura e normas cívicas fundamentais
	E ti, como o fas?	Xerar cambios de actitude con respecto á poboación inmigrante	A poboación autóctona e os e as nacionais de terceiros países que se incorporan ao municipio
Terrassa	Fomento da Convivencia	Mellorar a calidade social e urbanística do Distrito II de Terrassa	Veciños/as dos barrios do Distrito II de Terrassa

ENTIDADE LOCAL	NOME DO PROXECTO VALORADO	OBXECTIVOS	DESTINATARIOS
Torre-Pacheco	Contas ti: un espazo intercultural de encontro e participación cidadá	Promover o intercambio cultural e a participación activa de xente nova e mulleres inmigrantes residentes no municipio de Torre Pacheco, mediante o uso de actividades de contido tecnolóxico e audiovisual	Poboación infantil e xuvenil residente no municipio de Torre Pacheco, autóctona e inmigrante
Valencia	Divercinema. Cinema para a convivencia intercultural	Fomentar a convivencia 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 Valencia 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 Valencia, alumnos dos centros escolares, membros da escola de fútbol, membros das asociacións de inmigrantes
	Carpeta educativa	Facer chegar ao tecido educativo da cidade unha serie de actividades dirixidas a toda a comunidade escolar para impartir ao longo do curso co fin de crear espazos de encontro que permitan avanzar cara á convivencia intercultural	Conxunto da comunidade educativa da cidade de Valencia
Valladolid	VI Semana intercultural	Favorecer a convivencia intercultural dende unha perspectiva lúdica, participativa e de sensibilización social	Toda a poboación de Valladolid

As 37 experiencias valoradas son heteroxéneas, polo menos dende dúas perspectivas analíticas:

- a) en primeiro lugar, corresponden a actuacións de 18 entidades locais con características moi diversas dende o punto de vista do tamaño poboacional, tipo de municipios, recursos asociados ás actividades de sensibilización etc. Desta maneira, propuxemos unha tipoloxía das entidades cuxos proxectos foron valorados neste ámbito:

Máis de 400.000 habitantes	Entre 200.000 e 400.000 habitantes	Entre 100.000 e 200.000 habitantes	Entre 50.000 e 100.000 habitantes	Entidades locais de menos de 50.000 habitantes
Madrid Valencia Málaga	Bilbao Xixón Terrassa Valladolid	Castellón Donostia León Reus Tarragona	Ávila Collado Villalba	Cambrils Banyoles San Javier Torre-Pacheco

- b) as características dos proxectos tamén son moi diferentes, tanto polo tipo de actuacións e destinatarios (algunhas dirixidas ao conxunto da cidadanía, outras actuacións específicas en barrios do municipio ou a grupos poboacionais concretos) como polo tipo de acción desenvolvida. A continuación preséntase unha breve síntese dos distintos criterios valorados por cada eixe e resaltar os aspectos máis relevantes que se acharon no proceso de traballo e que poden permitir o desenvolvemento de propostas e recomendacións tanto para as entidades locais como para o conxunto de actores sociais implicados no desenvolvemento de accións de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación.

A presentación de resultados ofrécese de xeito xenérico, é dicir, sen afondar nos resultados das valoracións obtidas por cada municipio ou entidade local, xa que se considera que a análise global é máis interesante dende a perspectiva de tendencias comúns na sensibilización para a igualdade de trato e a non discriminación.

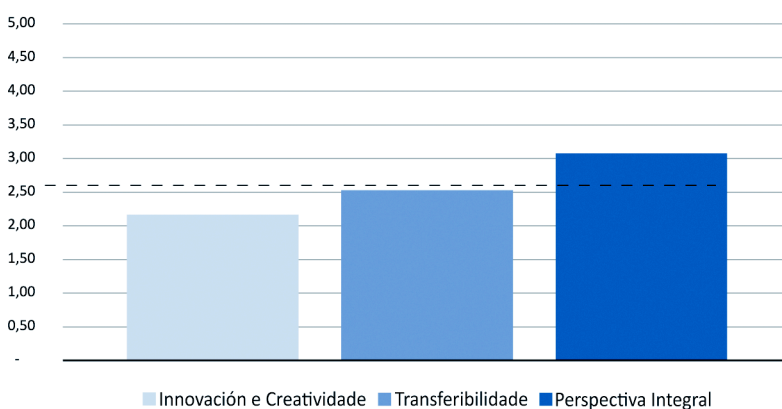
3.1. PRINCIPIOS XERAIS

A análise do eixe dos principios xerais permitiunos valorar tres aspectos no desenvolvemento das prácticas e experiencias locais:

Cráterios	Definición
Innovación e creatividade	Introdución, creación e/ou mellora de elementos nun sistema mediante actuacións realizadas tanto no referente á xestión como ao servizo que se presta, co obxectivo de perfeccionar o seu funcionamento interno e cun impacto visible do resultado das ditas actuacións.
Transferibilidade	A capacidade dunha experiencia para permitir a repetición dos seus elementos esenciais nun contexto distinto ao da súa creación con elevadas posibilidades de éxito.
Perspectiva integral	A capacidade dunha iniciativa para ter unha visión integral dos factores sobre os que pretende actuar e a incorporación de distintos actores institucionais no desenvolvemento da iniciativa.

A valoración xeral destes tres criterios para os 37 proxectos analizados podémola observar no gráfico 1.

Valoraciones medias de los principios generales



O criterio mellor valorado de xeito xeral (3,15 puntos sobre un máximo de 5) foi o da perspectiva integral dos proxectos, é dicir, a capacidade de implicar outras áreas de goberno na acción e de ter unha ampla visión sobre os factores nos que se pretende actuar. Na *Guía para o deseño e elaboración de plans locais de sensibilización*, xa se indicaba a innovación e creatividade, transferibilidade, perspectiva integral, e a relevancia da colaboración e cooperación con outras áreas municipais nas accións de sensibilización¹, especialmente se estas estaban dirixidas cara a sectores poboacionais específicos. Este aspecto concreto da integralidade apareceu na valoración das experiencias e iniciativas como o mellor puntuado.

¹ *Guía para o deseño e elaboración de plans locais de sensibilización*, Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2009, páxinas 67 e 77.)

Débase resaltar que no criterio de perspectiva integral tamén se valoraba a existencia de medidas ou accións dirixidas á igualdade de trato e a non discriminación. Podemos afirmar que o discurso de igualdade de trato e non discriminación é practicamente nulo ou polo menos non se fai explícito nas experiencias de sensibilización valoradas. Abórdanse as accións de sensibilización como un “achegamento entre culturas”, polo que se trata de facilitar a información sobre as características socioculturais das comunidades inmigrantes mentres que os discursos e accións de construción de cidadanía, igualdade de trato e non discriminación apenas aparecen nos proxectos e iniciativas valoradas. Trátase, polo tanto, dun dos aspectos máis relevantes nos que afondar no futuro.

Sobre o criterio de transferibilidade quizais sexa necesario establecer unha premisa: ningún dos proxectos analizados incorporan este criterio na súa formulación ou na súa avaliación. É dicir, os responsables políticos e técnicos non valoran esta posibilidade á hora de poñer en funcionamento as súas iniciativas. Non obstante, o factor mellor valorado foi a posibilidade de adaptar as prácticas e experiencias a outros contextos sociais e territoriais. Polo tanto, unha maior e mellor información, difusión e comunicación sobre as prácticas, experiencias, ferramentas e técnicas utilizadas etc. pode ser un instrumento relevante para o conxunto das entidades locais que actúan neste ámbito de sensibilización dada a adaptabilidade e aplicabilidade das distintas experiencias valoradas.

É o criterio de creatividade e innovación o que aparece cunha maior marxe de mellora nas accións valoradas. En efecto, tanto dende a tipoloxía de prácticas, coma dende as metodoloxías utilizadas, considérase que é un aspecto no que se pode claramente progresar a curto e medio prazo. Para iso, quizais o impulso do traballo en rede entre as entidades locais e un maior coñecemento das actividades e experiencias que inclúa tanto os éxitos como as eventuais dificultades, podería representar unha boa estratexia de traballo para o desenvolvemento de accións cun maior compoñente de creatividade e innovación.

A continuación 'pasamos a resaltar os criterios mencionados nalgúns iniciativas valoradas:

Criterios	Definición
Innovación e creatividade	A iniciativa de Tarragona e <i>ti, como o fas?</i> propón unha metodoloxía moi creativa no desenvolvemento de accións que lles permitan ás asociacións de veciños e veciñas facilitar actividades de acollida á poboación que acaba de chegar e darlles a coñecer o tecido asociativo do seu ámbito máis inmediato. A utilización de soportes non habituais na difusión das mensaxes de sensibilización dirixidas á poboación tarraconense como abanos, perchas para autobuses e alfombras para rato de ordenador, tamén contribúen á creatividade da iniciativa. A experiencia do Programa de fomento da convivencia do Concello de Terrassa ten como obxectivo mellorar a calidade da convivencia dun distrito do municipio no que se produciron conflitos e enfrontamentos coa diversidade no centro dos choques. Baséase na aplicación dunha nova metodoloxía para abordar os conflitos sociais que teñen lugar en espazos públicos e en comunidades de veciños; trátase dunha metodoloxía implantada progresivamente, fundamentada no traballo personalizado e de base dende a educación, a prevención, a dinamización de rúa nos barrios, a participación dos residentes e a creación de espazos de interrelación que permitan romper cos tópicos e os estigmas negativos e o achegamento entre as persoas.
Transferibilidade	O proxecto do Concello de Castellón, <i>Interculturalidade Relixiosa</i> , ten como obxectivo o achegamento ás distintas confesións relixiosas e o seu coñecemento por parte da poboación de Castellón. Para iso, realízanse concertos de

	Nadal, o festival de primavera e un foro intercultural relixioso que se reúne cunha periodicidade trimestral. A iniciativa <i>Civismo e convivencia</i> do Concello de Reus baséase nun proxecto piloto nun barrio de Reus, co obxectivo de trasladalo a outros do municipio. A partir da detección de pisos altamente ocupados, elaborouse un tríptico informativo sobre normas de convivencia e civismo que se repartiu a todos os fogares do barrio. Contouse coa participación de veciños e entidades do barrio para detectar os principais problemas de convivencia e civismo, a partir dos cales se editou un cartel e un tríptico en diferentes idiomas onde se reflicten e traballan estas cuestións.
Perspectiva integral	A experiencia <i>Jóvenes Acompañantes</i> do municipio de Cambrils ten unha elevada valoración de perspectiva integral ao abordar a cuestión dos mozos de orixe estranxeira acabados de chegar aos centros educativos coa implicación da comunidade educativa a través da formación de grupos de alumnos/as acompañantes e do deseño dunha metodoloxía e dunhas actividades que permiten o coñecemento mutuo e a interrelación entre os mozos no centro educativo, previndo condutas de desmotivación, illamento ou creación de grupos por nacionalidades de orixe. Na iniciativa tamén participa un amplo grupo de axentes institucionais da cidade (Regidoria de Joventut, Àrea d'Ensenyament, Àrea d'Esports, Àrea de Cultura, Regidoria de Festes, Àrea de Participació Ciudadana, Policia Local, Patronat Municipal de Turisme., Patronat Municipal de Radio i Televisió).

3.2. PAUTAS DE ÉXITO

A análise do eixe das pautas de éxito permitiunos valorar catro aspectos no desenvolvemento das prácticas e experiencias locais:

Cráterios	Definición
Efectividade	A consecución dos obxectivos establecidos.
Impacto positivo	Efectos positivos observables e valorables dunha iniciativa.
Eficiencia	Relación dos resultados obtidos cos recursos utilizados na iniciativa
Sustentabilidade	Grao de internalización da iniciativa na organización da Administración local e posibilidades de mantemento no tempo.

O criterio mellor valorado no eixe de pautas de éxito é o de sustentabilidade (2'68 sobre 5). Neste criterio valoráronse distintos factores: a posibilidade de mantemento das distintas iniciativas, o seu grao de dependencia externa, fundamentalmente orzamentaria así como a súa incorporación ou dependencia de plans ou programas de actuación máis amplos especialmente plans de integración de inmigrantes (coas particularidades tanto de denominación coma de actuacións).

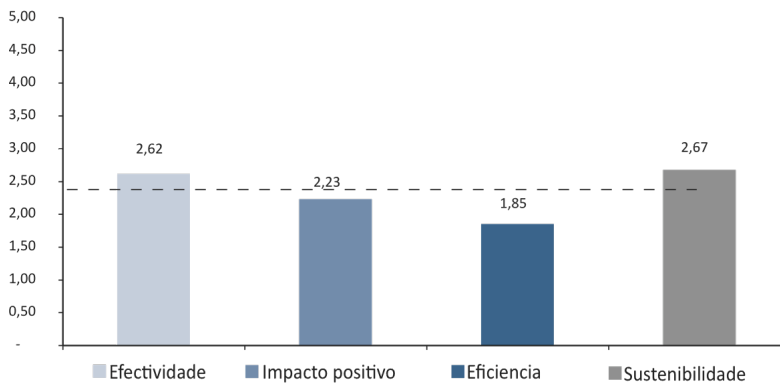
Dentro deste criterio de sustentabilidade podemos resaltar dous aspectos que nos poden indicar como as iniciativas de sensibilización atopan cada vez máis interiorizadas nas políticas e accións dos gobernos das entidades locais²:

² A Guía para o deseño e elaboración de plans locais de sensibilización xa destacaba a sensibilización como unha estratexia adecuada para combater a discriminación por motivos de orixe racial e/ou étnica pero non como unha estratexia única senón integrada nunha visión ampla dos factores que inciden na xeración de prexuízos e estereotipos cara a determinados colectivos e comunidades

- a) Por unha parte o grao de vinculación das experiencias analizadas con plans ou programas de integración. No desenvolvemento de modelos de valoración relacionais, este criterio podería estar conectado co criterio de integralidade das iniciativas de sensibilización pois indícanos, de xeito indirecto, unha visión ampla das cuestións que hai que abordar.
- b) Por outra parte, o mantemento no tempo e os anos de experiencia de la iniciativa. Dende un ha perspectiva o modelo relacional, deberíase considerar no futuro como se relaciona este mantemento temporal coa introdución de técnicas e metodoloxías creativas e innovadoras.

O segundo criterio mellor valorado foi o da efectividade, que está relacionado coa correcta definición de obxectivos e o seu grao de consecución. A pesar desta boa valoración da efectividade das experiencias analizadas, débese indicar que esta se viu afectada pola pouca información dispoñible nalgúns casos acerca da avaliación dos proxectos (sobre o que volveremos no eixe de pautas de xestión) e, consecuentemente, para valorar axeitadamente o grao de consecución dos obxectivos. Gráfico 2

Valoracións medias de pautas de éxito



Esta mesma reflexión pódese facer extensiva ao criterio de impacto positivo, relacionado, entre outros factores, co grao de satisfacción dos participantes no proxecto ou cos efectos positivos e valorables de la iniciativa. Con toda seguridade, a pouca información dispoñible nalgúns casos valorados acerca dos resultados obtidos influíu sobre a valoración xeral. Dende o punto de vista da eficiencia, este feito faise aínda máis significativo. Dado que o grao de eficiencia dun proxecto está relacionado cos recursos económicos destinados a este, atopámonos con moi pouca información relativa aos presupostos e recursos asignados ás experiencias, o que dificultou desenvolver unha valoración da súa eficiencia.

A estratexia neste campo seguramente está relacionada coa capacidade de xeración de confianza entre os actores sociais e institucionais que están implicados nas actuacións de sensibilización que permita compartir informacións e documentacións consideradas sensibles, como son os resultados das avaliacións das experiencias e dos recursos asignados a estas.

Criterios	Entidades Locais
Impacto positivo	A experiencia do proxecto do Concello de Bilbao, <i>Muller, Saúde e Violencia</i> , tivo un notable impacto sobre o grupo de persoas destinatarias do proxecto. Xurdido na necesidade, formulada dende o Consello Municipal das Mulleres de Bilbao, de traballar no ámbito da

	<p>saúde sexual e reprodutiva mediante accións de prevención, información e formación, o programa consiste en formar mulleres novas para que se convertan en persoas de referencia nos seus propios ámbitos, colectivos ou ámbitos sociais nos que participen. O interese suscitado produciu que haxa o dobre de mulleres formadas das inicialmente previstas e se planificara unha nova fase da formación para o ano 2010.</p> <p>O obxectivo da iniciativa de <i>Dinamizadores de Espazos Públicos</i> do Concello de Madrid consiste na prestación aos veciños da cidade de Madrid daquelas actividades, accións e traballos orientados a favorecer a convivencia cidadá fomentando as relacións sociais interculturais, sensibilizando os veciños no uso correcto de espazos públicos, no respecto mutuo entre as culturas e na necesidade de construír un espazo común en que todos os cidadáns poidan axeitadamente convivir. A presenza dun equipo de 51 dinamizadores nos 21 distritos da cidade de Madrid permitiu o desenvolvemento dun elevado número de actividades nos barrios e a posibilidade de coordinar as accións con distintos tipos de organizacións sociais presentes e activas a pequeno ou mediano espazo.</p>
Eficiencia	<p>A experiencia <i>Contas ti</i> do Concello de Torre-Pacheco trátase dun proxecto de sensibilización e de promoción da participación de xente nova e menores. As actuacións realizadas neste programa fomentaron o intercambio cultural e a participación activa de mozos e mulleres de orixe inmigrante residentes no municipio de Torre-Pacheco, mediante o uso de actividades de contido tecnolóxico e audiovisual.</p> <p>A utilización de metodoloxías e ferramentas innovadoras e creativas mostrouse como un aspecto clave para fomentar o interese e a motivación da xente nova en participar nas actividades do proxecto, o que permitiu un alto grao de cumprimento dos obxectivos da experiencia.</p>
Sustentabilidade	<p>O <i>Programa de sensibilización en centros educativos</i> do Concello de Ávila ten a súa orixe na necesidade detectada de abordar a prevención da aparición de condutas intolerantes ou xenófobas entre os nenos e xente nova. Trátase dun programa de actividades diversas que se van desenvolver en coordinación cos centros educativos de educación infantil, primaria e secundaria, cuxo obxecto principal é abordar a sensibilización dos alumnos acerca da diversidade étnica e cultural presente nas aulas, así como a prevención do racismo e a intolerancia.</p> <p>O programa coordínase coas áreas de Xuventude, Infancia, Animación, Muller, Acción Básica e Inclusión Social, Participación, Emprego, Cultura e Deportes, Estatística e desenvólvese ininterrompidamente dende o curso educativo 2005/06 co financiamento exclusivo do Concello de Ávila, o que indica o grao de inclusión da iniciativa na axenda municipal.</p>

3.3 PAUTAS DE XESTIÓN

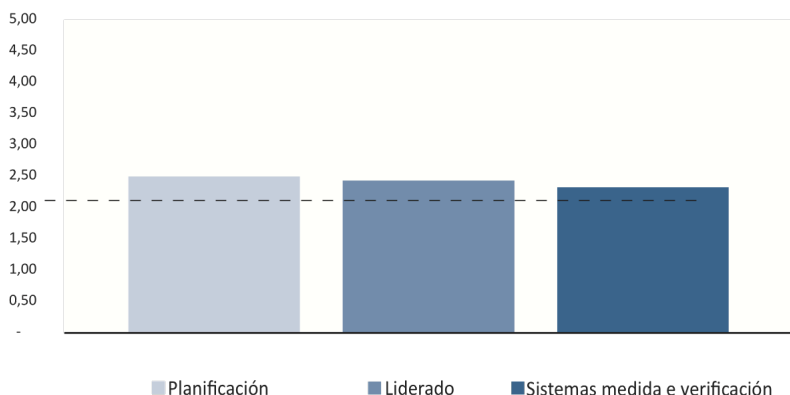
Na análise do eixe das pautas de xestión, aparecen tres criterios que permite a valoración do contido das prácticas e experiencias locais presentadas.

Estes criterios son os seguintes:

Criterios	Definición
Planificación	Establecemento dun proceso de desenvolvemento comunitario que parta dunha concepción dinámica deste e polo tanto inclúa a participación e a implicación da comunidade como aspecto clave.
Liderado	Capacidade dos promotores dunha iniciativa para desenvolvela segundo os obxectivos previstos mediante o fomento da participación e a motivación dos actores implicados.
Sistema de medida e verificación	Establecemento de sistemas para o seguimento e avaliación das medidas levadas a cabo e o control dos efectos producidos polas ditas actuacións en relación cos obxectivos previstos.

Neste eixe cabe resaltar que ningún dos tres criterios valorados logrou superar o “aprobado” e a media de valoración é de 2'41 puntos sobre 5. Gráfico 3.

Valoracións medias de pautas de xestión



- a) No caso dos sistemas de medida e verificación, débese sinalar que a práctica totalidade de experiencias analizadas dispoñen de distintos sistemas de medición das iniciativas desenvolvidas. Non obstante, tamén é certo que estes sistemas de medida, na totalidade das experiencias analizadas, correspóndense co desenvolvemento de indicadores cuantitativos de medición específicos para cada iniciativa. Da análise das experiencias non cabe inferir a existencia ou a reflexión acerca de sistemas de medición e de verificación específicos máis alá dos indicadores *ad hoc* para cada iniciativa o que dificulta considerablemente a posibilidade de establecer a efectividade, a eficiencia e o impacto positivo destas así como a posibilidade de comparación con outras experiencias.

Neste sentido, no marco do proxecto ESCI III, promoveuse unha reflexión inicial acerca dos sistemas de medición e verificación propoñendo un debate acerca dos criterios e indicadores que poden ser considerados á hora de avaliar unha experiencia de sensibilización no ámbito da igualdade de trato e a non discriminación. Elaborouse un documento de traballo e de reflexión que propón un modelo, baseado na experiencia de traballo das distintas fases do proxecto ESCI, que pode ser adaptado ou servirles de orientación aos gobernos locais na súa actuación no ámbito da sensibilización.

- b) No referente ao criterio de planificación, débese considerar que este proxecto parte dunha visión da sensibilización como un conxunto de accións cun marco común e compartido para alcanzar os obxectivos formulados, é dicir, como unha estratexia planificada de actuación (de aí a proposta dunha guía para a elaboración de plans locais de sensibilización).

Na valoración deste criterio consideráronse os factores seguintes: a existencia de diagnósticos, a metodoloxía aplicada nestes e a existencia dun calendario concreto de actuacións así como o seu grao de cumprimento e dos imprevistos xurdidos durante o seu desenvolvemento. Entre estes factores destacan positivamente o feito de dispoñer de cronogramas de actuacións e actividades ben definidas aínda que non en todos os casos se dispoña de información adecuada acerca dos imprevistos e eventuais dificultades no desenvolvemento destes calendarios, o que representaría unha grande oportunidade para a aprendizaxe e a adquisición de experiencia.

Cos datos dispoñibles no marco do proxecto ESCI III, é no ámbito da existencia de diagnósticos así como dos métodos e técnicas aplicados, no que parece existir unha clara posibilidade de mellora das prácticas das entidades locais. En efecto, a gran maioría de experiencias analizadas non parece que se sustenten nun diagnóstico da situación sobre o que pretenden incidir senón que parece fundamentarse no coñecemento da realidade dos profesionais que interveñen no proxecto.

Por suposto, o coñecemento dos profesionais non se basea na intuición, senón nun conxunto de criterios e informacións moi útiles e moi válidas, en moitas oportunidades derivados da experiencia e o coñecemento directo das situacións sobre as que se incide. De feito, un dos factores que máis valorou o equipo técnico do ESCI III durante a fase de visitas ás entidades locais foi o grao de compromiso e de implicación dos profesionais dos gobernos locais. Sen dúbida, é un dos principais activos dos que se dispón para o impulso de accións de sensibilización.

Por iso, considérase extraordinariamente oportuno non só contar coa profesionalidade e experiencia dos equipos humanos, senón tamén traballar na aplicación de ferramentas e técnicas que permitan apoiar os criterios actuais nos que se basean as iniciativas de sensibilización.

Criterios	Entidades Locais
Planificación	<p><i>O Proxecto de comunicación Donostia-Elkarrekin</i> do Concello de Donostia-San Sebastián, baséase na realización dun exhaustivo estudo-diagnóstico acerca das percepcións, valores e actitudes da poboación donostiarra cara á poboación migradora que reside no municipio. A partir do estudo, identifícanse discursos e elabórase unha tipoloxía da poboación donostiarra cara á que se dirixen as actividades do Proxecto de comunicación que están planificadas mensualmente entre o ano 2008 e o 2010. Ademais, o proxecto atópase vinculado ao Plan de actuación en inmigración no que se contempla o desenvolvemento de accións de comunicación dirixidas á poboación donostiarra.</p> <p>A experiencia do Concello de Castellón, <i>Estudiantes mediadores</i>, ten como obxectivo fundamental mellorar a convivencia intercultural nos centros educativos da cidade. Para iso, actúase coa comunidade educativa na formación de novos mediadores que operan entre iguais co obxecto de mellorar a comunicación e a convivencia, impulsar a participación e implicar a comunidade educativa na prevención de conflitos. O proxecto baséase nun estudo-diagnóstico que serviu de</p>

	<p>base tanto para a análise das actitudes e percepcións cara á poboación estranxeira como para o desenvolvemento do I Plan de inmigración (cuxo período de vixencia foi 2006-2009) e no que se insire a experiencia do <i>Proxecto estudantes mediadores</i>.</p>
Liderado	<p>A experiencia <i>Xornadas contra o Racismo e a Xenofobia</i> do Concello de Gijón consiste na celebración do día 21 de marzo, Día contra o Racismo e a Xenofobia, a través da organización dunhas xornadas que comprenden diferentes actuacións de carácter comunitario que se planifican ao longo do ano, desenvólense, principalmente, durante o mes de marzo.</p> <p>O impulso para a organización das xornadas correspóndelle á Área de Servizos Sociais do Concello de Gijón que constitúe un grupo de traballo formado por un amplo e diverso grupo de entidades públicas e privadas.</p> <p>O proxecto <i>Carpeta Educativa</i> do Concello de Valencia enmárcase dentro do I Plan municipal para a integración da inmigración e forma parte das actividades que integran o programa de convivencia: "Valencia, mosaico de culturas" e cuxo fin primordial é promover a interculturalidade na cidade dende a perspectiva da prevención e o coñecemento mutuo e dentro do cal se deseñan distintos proxectos con accións de sensibilización en distintos ámbitos e que lle dean resposta á nova realidade da inmigración.</p> <p>O obxectivo do proxecto é facerlle chegar ao tecido educativo da cidade unha serie de actividades dirixidas a toda a comunidade escolar:</p> <p>profesorado, alumnado e pais, para impartir ao longo de todo o curso escolar co fin de crear espazos e lugares de encontro que permitan avanzar cara ao horizonte da convivencia intercultural.</p> <p>Nel recóllense as experiencias de sete entidades da iniciativa social que con anterioridade realizaron actividades en centros educativos da cidade.</p> <p>O proxecto a carpeta "Tots a unha pola diversidade" desenvólvese dende o Centro de Apoio á Inmigración xunto con sete entidades da iniciativa social. As organizacións sociais son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asociación Valenciana de Apoio ao Refuxiado (AVAR) - Movemento pola Paz, o Desarme e a Liberdade - Movemento contra a Intolerancia - Asociación Civil Jarit - Valencia Acolle - A Casa Grande - Aracova
Sistema de medida e verificación	<p>O <i>Proxecto interxeracional para a recuperación da festa maior do barrio de Canaletas</i> do Consorcio de Benestar Social de Plan do Lago de Banyoles baséase no diagnóstico do Plan local de inclusión social (PLIS) que indica que o barrio de Canaleta presenta problemáticas relacionadas coa convivencia, co uso dos espazos públicos e lúdicos, entre outros. A partir da identificación das graves dificultades de convivencia no barrio de Canaleta en Banyoles, propónse a recuperación da festa maior do barrio, e en consecuencia un abano de actividades diversas de interese, para seguir unha liña de intervención participativa e interxeracional, onde se impliquen os diferentes axentes sociais do territorio.</p> <p>Para coñecer os resultados do proxecto, deseñouse unha exhaustiva metodoloxía de seguimento e avaliación que implica tanto os profesionais como os participantes no proxecto.</p> <p>O Servizo de Orientación Xurídica de Estranxeiría Municipal e para</p>

	<p>Supostos de Racismo, Xenofobia, Transfobia e Homofobia do Concello de Madrid desenvólvese a partir dun convenio entre o Concello de Madrid, e o Ilustre Colexio de Avogados de Madrid e establécese a prestación dun servizo para atender as consultas en materia de estranxeiría, racismo, xenofobia, transfobia e homofobia, e para a tramitación das solicitudes de asistencia xurídica gratuita nos casos nos que esta é necesaria e cando se produce o cumprimento dos requisitos legalmente establecido.</p> <p>O Colexio de Avogados desenvolve un seguimento íntegro de todos os casos detectados así como unha completa memoria de avaliación das accións efectuadas.</p>
--	---

3.4 PRINCIPIOS TRANSVERSAIS

A análise do eixe das pautas de xestión nos ha permito valorar catro aspectos no desenvolvemento das prácticas e experiencias locais:

Crterios	Definición
Implicación da cidadanía	Participación da cidadanía, ben a través das entidades sociais do territorio ben a través de outros mecanismos de participación, no diagnóstico da situación, deliberación e deseño de políticas e desenvolvemento das iniciativas de sensibilización.
Perspectiva de xénero	Contémplanse as necesidades e as situacións específicas das mulleres, especialmente migradoras, no desenvolvemento da iniciativa.
Perspectiva intercultural	Grao de inclusión da perspectiva intercultural no desenvolvemento da iniciativa.
Perspectiva de idade	Contémplanse as necesidades e as situacións específicas dos distintos grupos de idade implicados no desenvolvemento da iniciativa.

O criterio mellor valorado de xeito xeral (3,22 puntos sobre un máximo de 5) foi o de perspectiva intercultural. Debemos relacionar esta valoración co feito que se indicaba previamente de que a maioría das iniciativas se orientan dende a perspectiva de “achegamento cultural” polo que non é sorprendente que neste criterio a valoración resultara elevada.

Non cabe dúbida de que existen elementos positivos nesta valoración pero tamén podemos destacar un posible risco nesta perspectiva que podemos definir como culturalismo, é dicir, de facer depender da variable cultural factores que non están relacionados con ela. Neste sentido, chamamos a atención sobre a oportunidade de desenvolver enfoques multidimensionais que son especialmente relevantes no ámbito da igualdade de trato e a non discriminación. O segundo criterio mellor valorado foi o da perspectiva de idade. No desenvolvemento do equipo de traballo do proxecto ESCI III propúxose a valoración deste criterio como un elemento que é necesario incluír no desenvolvemento de iniciativas de sensibilización, especialmente cando estas están referidas á non discriminación e a idade aparece como un factor clave neste aspecto.

Podemos indicar que probablemente a valoración final do criterio estivera por riba do previsto inicialmente polo equipo de traballo. É posible que sexa debido ao significativo número de iniciativas valoradas dirixidas a novos, ben no ámbito educativo ben en espazos informais. 11 das 37 experiencias están dirixidas a xente nova e teñen unha mellor valoración global neste aspecto xa que contemplan ou definen de xeito máis claro as necesidades e situacións específicas deste grupo de idade. Non obstante, salvo algunhas excepcións, as iniciativas valoradas non inclúen aínda as necesidades específicas de distintos colectivos por grupos de idade. Seguramente é este un criterio sobre o que aínda non se formulou unha reflexión máis ampla nas accións de sensibilización pero dende a experiencia do Proxecto ESCI II, consideramos que debería incluírse no deseño de actividades e accións dos distintos grupos de idade.

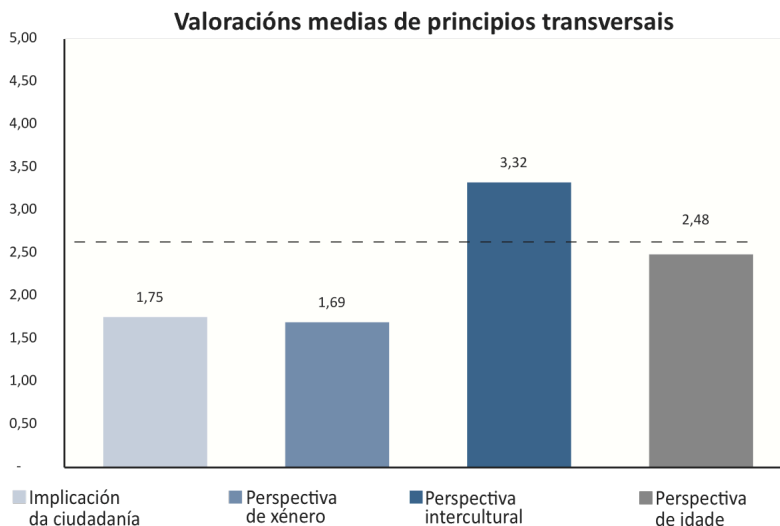
Son, non obstante, as baixas valoracións dos criterios de implicación da cidadanía e a perspectiva de xénero os que quizais máis sorprenderon o equipo de traballo do proxecto ESCI III. En efecto, dende o proxecto ESCII definíase a sensibilización non só como unha estratexia de actuación planificada senón tamén como “un instrumento de desenvolvemento comunitario que promova cambios das actitudes e das prácticas sociais a través da participación da comunidade e os seus distintos actores”³.

Á luz da valoración das experiencias analizadas parece claro que este é un ideal do que aínda nos atopamos a certa distancia nas nosas prácticas e experiencias no ámbito local. En efecto, mentres que, na inclusión doutras áreas municipais parece que se está a avanzar significativamente, non parece que na participación doutros actores sociais da comunidade (entendida esta como o conxunto de persoas que habitan no mesmo territorio con certos lazos e intereses en común)⁴ suceda o mesmo. Desafortunadamente, non podemos ofrecer ningún tipo de razón ou de motivo polo que isto sucede así xa que o Proxecto ESCI III tiña como un dos seus obxectivos a identificación e selección de iniciativas sensibilización e non trataba de afondar nas causas dos bos ou malos resultados. Non obstante, o equipo técnico considera necesario chamar a atención sobre este aspecto e a afondar nos motivos da baixa implicación e participación da cidadanía no deseño, desenvolvemento e avaliación das experiencias de sensibilización.

Para finalizar, tamén é destacable a baixa valoración da perspectiva de xénero nas experiencias analizadas. En primeiro lugar, debemos salienta que unicamente dúas iniciativas das 37 estaban dirixidas a mulleres. Estas dúas iniciativas son as que obtiveron unha mellor valoración global en perspectiva de xénero, mentres que no conxunto de experiencias apenas se dispoñía de información relativa a este criterio.

A xeito de hipótese, poderíamos indicar que probablemente a ampla difusión nos gobernos locais de Áreas de Igualdade poida incidir sobre as iniciativas que se desenvolven dende outras áreas municipais, neste caso, a responsable das políticas de inmigración.

A valoración xeral destes catro criterios para os 37 proxectos analizadas podémola observar no gráfico 4



³ Ver Plan estratéxico de cidadanía e integración, Ministerio de Traballo e Inmigración.

⁴ Ver Guía para o deseño e elaboración de plans locais de sensibilización, páxina 26.

Criterios	Entidades locais
<p>Implicación da cidadanía</p>	<p>A <i>VI Semana intercultural</i> do Concello de Valladolid engloba toda unha serie de actividades, dirixidas ao conxunto da poboación valisoletana, e encamiñadas á sensibilización e á convivencia intercultural.</p> <p>Trátase dun proxecto que conta cunha perspectiva lúdica, participativa e de sensibilización social, compartindo experiencias que xeran un mutuo coñecemento entre a sociedade de acollida e os novos cidadáns. A iniciativa forma parte do I Plan municipal para a integración da poboación inmigrante (2005-2008) e ademais, foi incorporada á planificación anual en inmigración no ano 2009. Na metodoloxía utilizada prima a participación dos axentes sociais: as programacións son presentadas ao Consello de Persoas Inmigrantes da Cidade, onde distintos axentes (asociacións de persoas inmigrantes, ONG de axuda a persoas inmigrantes, sindicatos, administracións...) están representados.</p> <p>Mantéñense reunións periódicas de cara a preparar distintas actividades dentro da semana cos axentes implicados no seu desenvolvemento, retroalimentado o diálogo e incorporando as propostas técnicas e economicamente viables.</p> <p>O proxecto <i>Divercinema, cinema para a convivencia intercultural</i> do Concello de Valencia é un dos modos en que a cidade expresa a súa adhesión á celebración do Día Mundial da Tolerancia (16 de novembro). A súa finalidade é fomentar a convivencia intercultural entre os escolares da cidade utilizando a linguaxe audiovisual como ferramenta socioeducativa.</p> <p>Na II edición realizáronse distintas actividades dirixidas aos escolares da cidade que pretenden converterse en ferramenta didáctica para educar nos valores de solidariedade e aceptación e tolerancia do diferente.</p> <p>A actividade, proposta e financiada pola Concellería de Benestar Social e Integración, o Ministerio de Traballo e Inmigración e a Fundación Bancaja está coordinada a través do Centro de Apoio á Inmigración (CAI-AMICS) e contou coa colaboración dun amplo e diverso grupo de institucións públicas e organizacións sociais.</p>
<p>Perspectiva de xénero</p>	<p>A <i>Aula de Formación-Escola de Cidadanía e Convivencia</i> do Concello de Málaga ten como obxectivo mellorar a empregabilidade das persoas inmigrantes que están a desenvolver itinerarios de inserción sociolaboral en distintas entidades sociais da cidade de Málaga. Para iso, realízanse accións de dous tipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por un lado, e dirixido ás persoas inmigrantes, catro accións formativas anuais relacionadas con distintos sectores laborais en expansión da cidade de Málaga. - Por outro, e dirixida aos axentes implicados (administracións públicas, empresarios e entidades sociais), unhas xornadas de formación e reflexión anuais sobre "Diversidade e mercado laboral". <p>Entre os destinatarios do proxecto destacan as actividades dirixidas a mulleres con cargas familiares ou en risco de exclusión social e a perspectiva de xénero está implícita no desenvolvemento de todas as accións do proxecto. La experiencia <i>Igualdad e Autonomía</i> do Concello de Castellón fundaméntase nunha breve análise sobre a situación da xente nova nos centros de recepción e acollida na cidade de Castellón no que se constata que hai un colectivo de mozos e mozas bastante significativo que despois de pasar polos centros de</p>

	<p>recepción e/ou de acollida, necesita unha atención especial para conseguir, por unha parte, a súa autonomía nos labores do fogar, e por outra concienciar de que estes labores non son exclusivos das mulleres.</p> <p>Para iso, deseñáronse uns módulos formativos de 50 horas en total cos obxectivos de sensibilizar e fomentar nos menores a participación equitativa de homes e mulleres nos labores do fogar e fomentar a autonomía, respecto ás tarefas do fogar.</p>
<p>Perspectiva intercultural</p>	<p>O taller <i>Sonidos da memoria</i> do Concello de San Javier inclúe na programación de actividades do proxecto Imaxina 2009. Trátase dun taller-intervención con mozos de orixe estranxeira entre 10 a 14 anos co obxectivo de rescatar a memoria sonora destes mozos poñéndoos en contacto cos seus países de procedencia. No taller participaron mozos ecuatorianos, colombianos etc. e finalizou coa creación dunha instalación artística que puideron visitar os mozos da localidade e os seus familiares e amigos.</p> <p>O <i>Proxecto interxeracional e intercultural de intercambio de experiencias</i> do Consorcio de Benestar Social do Plan do Lago de Banyoles é unha iniciativa piloto do Plan de cidadanía e inmigración e do Servizo de Prevención das Situacións de Dependencia.</p> <p>O proxecto ten como obxectivo facilitar o contacto interxeracional e intercultural co fin de reducir o grao de descoñecemento mutuo entre as persoas de idades e orixes culturais diferentes. Para iso fórmase un grupo dunhas 6 a 10 persoas maiores autóctonas e outro de nenos/as de 12 anos e orixes culturais diferentes. Estes dous grupos entran en contacto, no marco dun centro educativo e o ámbito acoutado dunha aula, para compartir experiencias relacionadas coa infancia, a historia do territorio, o tempo de ocio ou as relacións interpersoais en dous momentos históricos diferentes.</p>

4 SELECCIÓN DE CASOS DE ÉXITO

O desenvolvemento do proxecto ESCI III permitiunos identificar un importante conxunto de actuacións, proxectos e programas que veñen sendo desenvolvidos polas diferentes entidades locais en materia de integración social, sensibilización e convivencia intercultural. Establecer unha clara delimitación entre esas grandes categorías de intervención social, estreitamente vinculadas aos procesos de construción dunha sociedade diversa e multicultural, non é tarefa doada, e moito menos a de seleccionar aquelas experiencias e prácticas específicas en materia de sensibilización, por ser esta unha área transversal de especial relevancia.

A metodoloxía para a valoración e a selección dos casos de éxito foi desenvolvida no capítulo anterior. Non obstante, cabe destacar que inicialmente, neste proxecto se formulaba a identificación e selección de casos de éxito en catro ámbitos determinados:

- Xénero.
- Novos.
- Convivencia e uso de espazos públicos.
- Acceso a servizos públicos.

Unha das principais dificultades é o feito de que as categorías non son mutuamente excluíntes e que pode haber iniciativas que poidan ser incluídas en máis dunha categoría polas características ben dos seus obxectivos ben das súas actuacións concretas, máis alá do expresado nos seus obxectivos. Polo tanto, debemos de partir do feito de que a realidade é sempre máis diversa e complexa, polo que as categorías de análise non poden ser espazos pechados, senón máis ben todo o contrario.

O proceso de traballo coas entidades locais participantes no proxecto permitiu coñecer como as prioridades das entidades locais participantes desprázanse cara ao ámbito de novose o de convivencia e espazos públicos.

A selección de casos de éxito no proxecto ESCI III está influída por ambas as dúas circunstancias. Tras a sistematización e valoración de 37 experiencias, acordouse a selección de seis proxectos:

- PROGRAMA DE "FOMENTO DA CONVIVENCIA". Concello de Terrassa.
- PROGRAMA DE "DINAMIZACIÓN DE ESPAZOS PÚBLICOS". Concello de Madrid.
- PROGRAMA "MULLER, SAÚDE E VIOLENCIA". Concello de Bilbao.
- "SEMANA INTERCULTURAL". Concello de Valladolid.
- PROGRAMA "CONTAS TI". Concello de Torre-Pacheco.
- PROXECTO DE COMUNICACIÓN "DONOSTIA ELKARREKIN". Concello de Donostia-SanSebastián.

A continuación, presentaremos cada unha das experiencias seleccionadas e destacaremos o contexto socio demográfico do municipio na cal se insire, os aspectos que fixeron destas prácticas unha experiencia relevante, os seus obxectivos, metodoloxía de intervención, de seguimento e avaliación de impacto, poboación beneficiaria e recursos utilizados. Así mesmo destacamos aqueles factores que son relevantes en materia de aprendizaxe e transferibilidade.

■ PROGRAMA DE FOMENTO DA CONVIVENCIA. Concello de Terrassa

Nos últimos 5 anos (2004-2009) a poboación de orixe estranxeira en Terrassa duplicouse, o que significa que a taxa de incremento na cidade foi moi superior á rexistrada no conxunto dos municipios da provincia de Barcelona. Neste período, a poboación estranxeira pasou dun 8% a representar o 15%, nun contexto de crecemento da poboación española residente no municipio. Ambos os dous feitos produciron que a poboación se incrementara neste período en case 22.000 persoas, o que significa que creceu en algo máis do 10%.

En canto á presenza por nacionalidades, a característica máis relevante é a concentración de poboación marroquí que representa máis do 41% do total da poboación estranxeira en Terrassa. Xunto cos marroquís, a poboación ecuatoriana (10%) é a máis representativa, mentres que doresto de nacionalidades ningunha supera o 5% do total de poboación estranxeira.

En Terrassa as actividades de sensibilización dependen do *Programa de fomento da convivencia* que se desenvolveu principalmente dende o Servizo de Cidadanía e Dereitos Cívís, xuntamente con outros servizos, entidades e institucións de la cidade. Sen deixar de realizar o traballo formativo e informativo (preventivo) que se viña realizando e que continúa sendo necesario, e sen deixar de ofrecer os servizos de atención básicos, o Concello formulouse fortalecer os vínculos entre a poboación nacional e a estranxeira e incidir así nas relacións sociais que manteñen as persoas e reforzar a convivencia intercultural.

O Concello non desenvolveu especificamente un plan ou programa de inmigración e cidadanía, pero estableceu algúns programas importantes relacionados co obxectivo de mellorar a convivencia, desenvolvendo accións como o *proxecto Fomento de Redes entre entidades* e o *proxecto Fomento de Redes Sociais entre veciños*.

Actualmente, a área responsable destas actuacións é a área de Cidadanía e Dereitos Cívís. Nun futuro próximo incorporárase Servizos Sociais co fin de realizar conxuntamente un traballo comunitario en diferentes zonas da cidade.

Por que é relevante esta iniciativa?

No Distrito II de Terrassa, composto polos barrios de Can Anglada, Montserrat, Vilardell e Torresana, conflúen unha serie de factores que determinan unha segregación territorial a dous niveis: por unha parte entre as distintas unidades veciñais, o que provoca un desenvolvemento por separado de grupos sociais nun territorio reducido e próximo, por outra parte dáse unha desintegración da zona oriental respecto ao resto da área urbana de Terrassa. Esta situación xerou un contexto de conflito social permanente relacionado con dificultades sociais, económicas e urbanísticas propias dos suburbios periféricos e degradados pero tamén por unha problemática de convivencia asociada ás diferenzas étnicas de a poboación. É por iso que o programa prioriza o desenvolvemento dun proxecto que no marco do "fomento á convivencia" permitiu e reforzou o traballo en rede garantindo non só a mellora na convivencia social, senón potenciando o traballo en rede entre as diferentes entidades sociais e institucionais.

En que consiste esta experiencia?

Breve descripción da iniciativa	Dentro do Plan de barrios: intervención integral no Distrito 2 de
--	---

	<p>Terrassa, desenvolveuse entre outros, un Programa de carácter transversal, que se denomina Plan de fomento da convivencia.</p> <p>O Concello de Terrassa organiza a súa xestión sectorialmente en áreas municipais e en institutos municipais (externos). Estes dous tipos de órganos sectoriais son os que teñen o poder de decisión e xestionan os diferentes programas do Plan de barrios do Distrito II.</p> <p>Así pois, cada área ou instituto municipal achegaron un responsable (a tempo parcial) e un técnico (a tempo completo) encargados de desenvolver os diversos programas relacionados coas súas competencias. No caso do Programa de fomento da convivencia, a área responsable é o Servizo de Cidadanía e Dereitos Cívís, que coordina á vez o Programa de acollida aos que acaban de chegar. Os técnicos de todos os programas traballan xuntos na Oficina do Plan de Barrios, situada no barrio de Can Anglada, e que se creou especialmente para a xestión e desenvolvemento do Proxecto de intervención integral.</p> <p>Para conseguir os seus obxectivos o plan prevé unha actuación integral de carácter urbanístico, económico e social sobre o conxunto do territorio priorizando os colectivos con máis dificultades (poboación infantil e xuvenil, persoas maiores, inmigrantes) e utilizando como eixes transversais de actuación aqueles elementos que teñen un maior impacto na transformación do distrito (igualdade de xénero, cultura, promoción da actividade económica a partir dos núcleos actuais de atracción da actividade comercial e de restauración, e loita contra a marxinalidade social).</p>
Obxectivo xeral	Mellorar a calidade social e urbanística do Distrito II.
Obxectivos específicos	<p>Potenciar a “cidadanía cívica” e abordar os conflitos de convivencia nos espazos públicos e comunitarios dos edificios, principalmente dende a prevención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Potenciar as redes asociativas formais e informais (especialmente entre os que acaba nde chegar), fomentar o coñecemento mutuo entre os veciños como elementos de apoio para a prevención e mediación de conflitos de convivencia. - Sensibilizar os membros dos servizos, institucións e entidades presentes no distrito sobre o feito migratorio.
Axentes implicados na súa posta en marcha	<p>Responsables políticos</p> <p>Persoal técnico</p> <p>Entidades sociais</p> <p>Comunidades de veciños</p>
Descrición da metodoloxía de intervención	<p>Desenvolveuse a aplicación dunha nova metodoloxía para abordar os conflitos sociais que teñen lugar en espazos públicos e en comunidades de veciños; trátase dunha metodoloxía implantada progresivamente, baseada no traballo personalizado e de basee dende a educación, a prevención, a dinamización de rúa nos barrios, a participación dos residentes e a creación de espazos de interrelación que permitan romper cos tópicos e os estigmas negativos e o achegamento entre as persoas.</p> <p>As necesidades, propostas e accións do programa definíronse conxuntamente en diversas sesións dun grupo de traballo, do que xurdiron os ámbitos de traballo do programa.</p> <p>O Programa de fomento da convivencia é un dos programas postos en marcha no Plan de Barrios, Proxecto de intervención integral no distrito 2 Can Anglada, Montserrat, Torre Sana e Vilardell, pero xoga un papel fundamental á hora de abordar a prevención de conflitos nos espazos públicos e os espazos comunitarios dos edificios, polo que</p>

	<p>ten carácter transversal a todos os demais programas do Plan de barrios, de modo que os responsables colaboran e asesoran a todos os demais programas: participación, acollida aos que acaban de chegar, fomento do comercio e a restauración, xente nova, cultura, deportes e persoas maiores.</p>
<p>Contidos da iniciativa</p>	<p>Ámbitos de traballo do proxecto:</p> <p>1) Comunidades de veciños e veciñas</p> <p>Elaborouse a <i>Guía para a boa convivencia nas comunidades de veciños e veciñas</i>. O equipo de información do programa explica casa por casa o Programa de fomento da convivencia. Creouse o Servizo de Orientación e Asesoramento sobre a Lei de Propiedade Horizontal (SOLPH), en convenio co Colexio de Avogados de Terrassa. Fan tarefas de apoio para a constitución de comunidades veciñais nas escaleiras onde non existen.</p> <p>Editáronse materiais para as comunidades veciñais: cartel para a boa convivencia entre veciños e veciñas, informe sobre a Lei da propiedade horizontal que se utilizaron e explicaron nas sesións formativas sobre a Lei impartidas polo propio SOLPH.</p> <p>Paralelamente levou a cabo o proxecto "Traballemos a convivencia traballemos a prevención": preséntanse de xeito clara as normas básicas de actuación en caso de emerxencia, e danse consellos para evitar accidentes domésticos máis habituais.</p> <p>O proxecto busca a actitude responsable dos veciños e veciñas e que a información sobre os posibles riscos permita, non só reforzar a seguridade da familia senón tamén de toda a comunidade veciñal, fomentando a interrelación e a convivencia entre os veciños e veciñas.</p> <p>2) Espazos públicos</p> <p>O equipo de informadores detecta os principais puntos de conflito e rexistra as dinámicas dos grupos máis presentes nestes, para poder elaborar propostas de intervención aos espazos públicos. Tamén se contacta con aqueles axentes sociais e líderes comunitarios que poden facer achegas na resolución dos conflitos relacionados co uso dos espazos públicos.</p> <p>No espazo público realizáronse actividades formativas (cursos de lingua) e participativas (taller de danzas do mundo, teatro social sobre a relación de xénero).</p> <p>Realizáronse intervencións sobre as aglomeracións (a través de carteis informativos colgados nos comercios e interviñeron directamente sobre as aglomeracións formadas na rúa cando estas impedían o paso dos peóns).</p> <p>3) Formación e información</p> <p>Organizáronse varios cursos gratuítos de catalán, castelán e árabe oral básico. Tamén se levaron a cabo dúas charlas na Escola de Adultos sobre a convivencia ás comunidades veciñais e a Lei da propiedade horizontal. Ademais, realizouse un ciclo de 7 conferencias chamado "Diálogos", onde varios expertos dende diferentes disciplinas han achegado numerosos puntos de vista sobre o feito migratorio.</p> <p>Realizáronse varios módulos educativos para novos inmigrantes que quedan fose do sistema educativo normalizado.</p> <p>4) Fomento da participación e o voluntariado. Trátase de fomentar a incorporación de voluntarios con ganas de participar en accións de dinamización do barrio e proxectos para a integración e o entendemento dos veciños (taller de radio, taller de cociñas do mundo, as tertulias de Can Anglada, taller debate Cataluña-América</p>

	<p>Latina, "Construímos a Convivencia: coñece os teus veciños e veciñas do Senegal").</p> <p>Á parte, o equipo de informadores foi explicando o Plan de barrios aos veciños e comerciantes do distrito, e tamén se levaron a cabo cinco charlas informativas nas que se detectaron as inquietudes dos asistentes. Realizáronse tamén charlas de sensibilización sobre as condutas impropias cara ás mulleres (relacionadas coa actividade do teatro social).</p>
Características da poboación destinataria da iniciativa	Veciños dos barrios do distrito 2.
Recursos destinados á iniciativa	Recursos humanos: 30 persoas (responsables e técnicos) Proxecto cofinanciado pola Generalitat de Cataluña, Concello de Terrassa e Ministerio de Traballo e Inmigración.
Breve descrición do sistema de seguimento/avaliación da iniciativa	<p>Lévase a cabo un dobre seguimento do programa. Por un lado, dende a Oficina do Plan de Barrios, e da outra do Servizo de Cidadanía e Dereitos Cívís do Concello de Terrassa. Tamén se realizan reunións quincenais entre a responsable do programa e o responsable de Cruz Vermella.</p> <p>O Plan de barrios do Distrito II fundaméntase en dous tipos de coordinación:</p> <p>a) Coordinación intraprogramas. É a coordinación dentro das propias áreas e institutos municipais.</p> <p>b) Coordinación interprogramas. Existen dous órganos de coordinación interprogramas, que son o equipo de técnicos (de todos os programas do plan), que se reúne cada 15 días de xeito ordinario, a pesar de que tamén se fan reunións extraordinarias por temas concretos cos técnicos implicados e o equipo de responsables (de todos os programas do plan).</p> <p>Durante o desenvolvemento do programa este seguimento permitiu detectar dificultades e formular solucións a estas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detectáronse dificultades á hora de abordar a convivencia de xeito global dentro da Administración e de traballar transversalmente. 2. Dificultades na primeira acollida dos que acaban de chegar. 3. Existencia de rumores e percepción que o Concello só beneficia os inmigrantes. 4. A dificultade de permeabilidade das entidades autóctonas cara á integración dos estranxeiros non comunitarios ás mencionadas asociacións. <p>Moitas das solucións aplicáronse a medida que o desenvolvemento do Programa de Fomento da Convivencia formulou determinados obstáculos que non foran previstos na fase de deseño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por un lado, impulso de cursos para facilitar as competencias lingüísticas. Da outra, posta en marcha dunha oficina integrada de acollida onde se dá información personalizada ás persoas que acaban de chegar e oriéntanse en tres ámbitos: social, laboral e de convivencia. 2. Desenvolvéronse accións de formación e sensibilización sobre o feito migratorio: cursos de formación aos técnicos municipais (cursos de árabe oral, ciclo "Diálogos", talleres de coñecemento e aprendizaxe das diversas realidades que conviven na cidade...). No ámbito de cidade, realizouse a exposición "Quen somos", unha mirada sobre a importancia do fenómeno migratorio en Terrassa.

	<p>3. Desenvolvemento de campañas de contra argumentación e sensibilización sobre o feito migratorio. Tamén se organizaron actividades no marco da exposición "Quen somos" que teñen como finalidade combater os prexuízos e estereotipos.</p> <p>4. Intermediación e dinamización da rede aso-ciativa, incluídas accións de proximidade para facilitar a incorporación de estranxeiros ás asociacións de veciños, de comerciantes etc.</p>
<p>Breve descripción do sistema de transferencia previsto</p>	<p>No ámbito de transferencia, o Programa de fomento da convivencia pódese aplicar noutros barrios, pero sempre tendo en conta as especificidades de cada lugar.</p> <p>A continuidade das medidas de fomento da convivencia require que as persoas, a Administración, as comunidades de veciños/as e as entidades asuman como positiva as novas maneiras de afrontar os conflitos de convivencia e que as utilicen unha vez finalice o Plan de barrios. Para a cidadanía, un dos retos máis importantes, por exemplo, é a aceptación dos que acaban de chegar como membros de pleno dereito ás asociacións de veciños/as. Para a Administración pública, despois deste proceso no que se facilitou que responsables políticos e técnicos interaccionen moito máis para levar a cabo a súa tarefa, o reto é interiorizar este novo xeito de traballar máis transversal e que as iniciativas que se emprenderon pasen a formar parte da acción municipal.</p>
<p>Resultados obtidos con relación á eliminación/redución da situación de discriminación que deu lugar á proposta</p>	<p>A valoración de consecución de obxectivos que fai o municipio non é cuantitativa pero si describen os resultados obtidos:</p> <p>No ámbito de realización das accións, obtivéronse bos resultados. A creación de espazos de intercambio (ex.: taller de cociñas do mundo, os faladoiros de Can Anglada, xogos interxeracionais do mundo) ou a participación en espazos de relación xa existentes (ex. xantares da xente maior) resultou especialmente efectiva á hora de desmontar tópicos e aumentar o nivel de relación entre os habitantes do distrito.</p> <p>Respecto ao traballo conxunto e transversal do Concello, se avanzou notablemente na dirección de desenvolver programas integrais conxuntos.</p> <p>Aínda así, o ámbito de impacto xeral, os resultados do Programa de fomento da convivencia teríanse que facer visibles a medio-longo prazo, tanto no ámbito de diminución do ámbito de conflictividade nos espazos públicos e comunidades de veciños/as do distrito, como ámbito de xestión municipal (máis transversal e sensibilizada co feito migratorio).</p>

Que se pode aprender desta iniciativa?

Perspectiva Integral por desenvolver un proxecto que integrou o carácter urbanístico, económico e social no conxunto do territorio, establecendo como obxectivo prioritario aos colectivos con máis dificultades e a loita contra a marxinalidade social, utilizando como eixes transversais de actuación aqueles elementos que teñen un maior impacto na transformación do distrito: igualdade de xénero, cultura e promoción da actividade económica.

Perspectiva intercultural ao potenciar a creación de redes asociativas formais e informais (especialmente entre os recién chegados), fomentando o coñecemento mutuo entre os veciños como elementos de apoio para a prevención e mediación de conflitos de convivencia.

Innovación por fomentar a incorporación de voluntarios nas accións de dinamización do barrio e no desenvolvemento de proxectos para a integración e o entendemento dos veciños; e por incorporar os axentes sociais e líderes comunitarios que poden facer achegas na resolución de

conflictos, abordando os conflitos de convivencia nos espazos públicos e comunitarios dos edificios, principalmente dende a prevención.

Sustentabilidade por ser unha iniciativa que se desenvolveu dende o ano 2004 e que estableceu un proceso de planificación e metodoloxía de intervención que permitiu a aprendizaxe e desenvolvemento de novas accións a partir dos resultados do seguimento e avaliación realizados durante a súa execución.

■ PROXECTO DE DINAMIZACIÓN DE ESPAZOS PÚBLICOS. Concello de Madrid

Nos últimos dez anos a poboación inmigrante de Madrid multiplicouse por dez. No ano 2009, máis de medio millón de persoas, preto do 17% da poboación da cidade, eran estranxeiros procedentes de 183 países distintos. As persoas procedentes de Hispanoamérica representan o 57% dos estranxeiros residentes na cidade, seguidos polos da Unión Europea que supoñen o 24,3%. Os asiáticos, representan o 8% e os africanos, o 7,6%. Por nacionalidades, o colectivo máis numeroso é o dos ecuatorianos, seguido por romaneses, bolivianos, peruanos e colombianos. Os cidadáns destes seis países representan o 53,8% dos estranxeiros residentes en Madrid. Outros colectivos especialmente significativos son os marroquís, os dominicanos, os paraguayos e os brasileiros.

As taxas de feminidade máis elevadas entre os colectivos nacionais corresponden á poboación inmigrante máis recente na cidade, tanto de colectivos europeos non comunitarios (Rusia e Ucraína) como os procedentes de Sudamérica que chegaron nos últimos anos (Bolivia e Paraguai).

Fronte a esta dinámica, a política municipal en materia de inmigración iníciase a finais dos 90, e adquire forma planificada en 2004, coa aprobación do I Plan Madrid de Convivencia Social Intercultural, o cal foi obxecto dunha avaliación que foi publicada en 2007.

Na actualidade, é o II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural (2009-2012) o que establece as liñas de actuación en materia de integración social e convivencia, e inclúe unha liña de actuación específica dedicada á sensibilización e loita contra o racismo.

A unidade responsable é a Área de Goberno de Familia e Servizos Sociais, en concreto, a Dirección Xeral de Inmigración e Cooperación ao Desenvolvemento, aínda que existe unha estreita coordinación con outras direccións xerais da área que desenvolven políticas sociais os destinatarios das cales son en boa medida inmigrantes. Tamén hai acordos específicos con outras áreas e unidades municipais vinculadas coa inmigración como emprego, vivenda, atención ao cidadán e Policía municipal.

Por que é relevante esta iniciativa?

O proxecto ademais de realizar un conxunto de actividades, accións e programas orientados a favorecer a convivencia cidadá e intercultural en diferentes espazos urbanos da cidade de Madrid, permitiu o desenvolvemento dunha metodoloxía de intervención que integra a dinamización veciñal e comunitaria coas ferramentas da mediación social intercultural.

Así mesmo, o desenvolvemento das múltiples actividades vinculadas ao proxecto permitiu mellorar a transversalidade da xestión desenvolvida entre Dirección Xeral de Inmigración e Cooperación, de Inmigración e Cooperación, cos outros departamentos da Área de Servizos Sociais, os centros sociais dos 21 distritos da cidade o que garante unha mellora na rede de servizos públicos e promovendo a participación da poboación, a relación coas entidades sociais e asociacións de inmigrantes e de veciños.

En que consiste esta experiencia?

<p>Breve descripción da iniciativa</p>	<p>O proxecto inclúe un conxunto de actividades, accións e traballos orientados a favorecer a convivencia cidadá que fomenten as relacións sociais interculturais e sensibilicen os veciños no uso correcto de espazos públicos, o respecto mutuo entre as culturas e a necesidade de construír un espazo común en que todos os cidadáns poidan convivir.</p> <p>Entendendo por espazo público os lugares de encontro cuxo mantemento corresponde ao ámbito da Administración municipal: prazas, zonas verdes, parques, xardíns, rúas; o servizo conta cun equipo de 51 dinamizadores (2009) con formación en interculturalidade, dinamización social, mediación e intervención comunitaria.</p> <p>Para a realización do seu traballo utilizan unha metodoloxía de intervención baseada na análise, coñecemento e diagnóstico dos distritos e no deseño de accións que fomenten a participación activa da poboación.</p> <p>O servizo ten un marcado carácter territorial. Para o deseño deste reestrutura Madrid en tres zonas: norte, centro e sur. Os dinamizadores están situados nos 21 distritos de la cidade. O equipo de dinamizadores de espazos públicos coordínase cos responsables dos servizos sociais para que a súa actuación sexa coherente cos plans e programas de carácter distrital. Ademais trabállase coordinadamente co resto dos profesionais (equipos de zona de servizos sociais, educadores sociais, dinamizadores veciñais etc.) e intervense de xeito integral no territorio.</p>
<p>Obxectivo xeral</p>	<p>Realizar actividades, accións e programas orientados a favorecer a convivencia cidadá, fomentar as relacións sociais e o respecto mutuo entre as culturas e informar os cidadáns sobre o uso dos espazos públicos (II Plan Madrid de Convivencia intercultural).</p>
<p>Obxectivos específicos</p>	<p>Utilizar unha metodoloxía de intervención baseada na análise, coñecemento e diagnóstico dos diferentes espazos urbanos de Madrid para o deseño de accións que fomenten a participación activa da poboación. Promover unha liña transversal de acción que axude a previr actitudes racistas e xenófobas.</p>
<p>Axentes implicados na súa posta en marcha</p>	<p>A entidade executora do Programa foi Comisión Española de Axuda ao Refuxiado en Madrid (CEAR - Madrid), organización social que desenvolve actividades de acollida, atención social e xurídica e campañas de sensibilización en diferentes ámbitos. dirixidas a persoas inmigrantes e refuxiadas.</p> <p>Axentes produtores/Reprodutores: a execución do servizo artículase con outras direccións do Concello de Madrid, como por exemplo, Samur Social, cos centros sociais de cada un dos 21 distritos. Así mesmo, as accións coordínanse con dinamizadores veciñais, educadores sociais, asociacións de inmigrantes e demais entidades sociais/Ong que levan a cabo actuacións no ámbito local e de distrito.</p>
<p>Descrición da metodoloxía de intervención</p>	<p>Utilízase unha metodoloxía activa que, partindo da análise, coñecemento e diagnóstico das características da zona onde se vaia operar, promove a participación da poboación e combina os elementos da mediación intercultural coa dinamización comunitaria.</p> <p>As fases da actuación do dinamizador comunitario foron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico da situación de convivencia do distrito. - Planificación do programa de actuacións. - Posta en marcha e execución do programa.

	<p>- Avaliación continuada da situación convivencia do Distrito. A metodoloxía apóiase ademais nas seguintes características: Actúase promovendo sempre unha liña transversal de acción: previr actitudes racistas e xenófobas. Nas actuacións específicas que realicen os dinamizadores comunitarios especializados en mediación trabállase de acordo con os principios xerais: axuda ás partes, protagonismo destas, equidistancia, neutralidade do mediador. O Servizo de Dinamización de Espazos Públicos está situado nos vinte e un distritos da cidade de Madrid e o seu ámbito de actuación é o comunitario, isto é:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zonas verdes e espazos de ocio (parques, xardíns). - Espazos deportivos: - Prazas e rúas nas que pola súa natureza urbanística se configura como un punto de encontro ou reunión. <p>Ademais o Servizo de Dinamización de Espazos Públicos conta cunha sede central situada no distrito Centro. Dende esta sede realízase a xestión do dispositivo e serve como lugar de reunión do equipo de traballo.</p>
Contidos da iniciativa	<p>Cada dinamizador comunitario elabora mensualmente un plan de traballo individual, tendo en conta as directrices transmitidas polo xefe de Sección de Programas do Distrito, quen se encarga da súa supervisión. Este plan, que se entrega unha semana antes da súa realización, e contén polo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obxectivos - Actividades a realizar para o cumprimento dos obxectivos. - Cronograma - Previsión de horas de traballo destinadas a reunións de coordinación con outros profesionais no Centro de Servizos Sociais e cos coordinadores da entidade adjudicataria, así como a previsión de horas destinadas a traballo comunitario. <p>A elaboración do plan de traballo mensual, realízase no tempo destinado á coordinación co Centro de Servizos Sociais do Distrito.</p>
Características da poboación destinataria da iniciativa	<p>Todos os veciños e veciñas da cidade de Madrid</p>
Recursos destinados á iniciativa	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Coordinadora xeral. - 2 Coordinadores de equipos de traballo. - 51 Dinamizadores comunitarios. - 1 Auxiliar administrativo <p>Recursos financeiros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa financiado pola Dirección Xeral de Inmigración e Cooperación ao Desenvolvemento da Área de Goberno de Familia e Servizos Sociais do Concello de Madrid.
Breve descrición do sistema de seguimento/avaliación da iniciativa	<p>Elabórase unha memoria final (2009) onde se especifican todas as actuacións realizadas en cada un dos 21 distritos de Madrid: Descríbese por cada distrito, a selección dos espazos de intervención/as actividades realizadas/a relación cos recursos (institucionais e sociais) dos distritos e os espazos de coordinación.</p>
Implicación da cidadanía	<p>O Servizo de Dinamización de Espazos Públicos centra o seu traballo na rúa, no traballo cotián cos veciños e veciñas, no seu ámbito, nos seus momentos de ocio e tempo libre. O traballo de observación das dinámicas relacionais entre veciños e veciñas de diferentes orixes nos diferentes barrios e distritos é</p>

	<p>continuo.</p> <p>A permanencia en rúa ocupa o 80% do traballo realizado polos membros do equipo de dinamizadores e dinamizadoras e iso supón moitas horas de traballo falando cos veciños/as, orientan as súas necesidades, deriva a recursos e crea espazos de encontro veciñal positivos.</p>
--	--

Que se pode aprender desta iniciativa?

Planificación. As accións desenvolvidas están estreitamente relacionadas cos obxectivos do II Plan Madrid de Convivencia Intercultural. As accións que se van desenvolver en cada un dos espazos públicos parten dunha metodoloxía que inclúe a análise, coñecemento e diagnóstico das características de cada distrito, do espazo onde se vai operar, promovendo ao mesmo tempo a participación da poboación.

Perspectiva Integral. A iniciativa incorpora para o seu desenvolvemento a participación dos diferentes actores institucionais. O servizo contou un equipo de 51 dinamizadores (2009) con formación en interculturalidade, dinamización social, mediación e intervención comunitaria que coordinou o seu traballo cos centros sociais dos 21 distritos de la cidade. As accións coordínanse con dinamizadores veciñais, educadores sociais, asociacións de inmigrantes e demais entidades sociais/ONGs que levan a cabo actuacións no ámbito local e de distrito.

Transferibilidade por utilizar unha metodoloxía que, partindo da análise, coñecemento e diagnóstico das características da zona onde se vai operar, promove a participación da poboación e combina os elementos da mediación intercultural coa dinamización comunitaria. É un programa que centra o seu traballo na rúa, no traballo cotián cos veciños e veciñas, e o seu ámbito, nos momentos de ocio e tempo libre, o que fai doadamente transferible a experiencia a outros contextos locais.

Eficiencia. O programa cumpriu os obxectivos formulados adecuándose os recursos ao cumprimento destes e garantindo a realización das diferentes accións establecidas para o fomento da convivencia intercultural e o uso de espazos públicos.

■ PROGRAMA MULLER, SAÚDE E VIOLENCIA. Concello de Bilbao

A poboación de orixe estranxeira na cidade de Bilbao duplicouse entre os anos 2004 a 2009, representando o 8,5% da poboación total (27.976 persoas). Preto do 48% da poboación de orixe estranxeira provén de América Latina e destacando a presenza da poboación de orixe boliviana (17,21%) e de nacionalidade colombiana (13,19%); e en menor medida, ecuatorianos e paraguaios. Romaneses e marroquís representan o 8,02% e 7,20%, respectivamente. Tamén teñen unha relativa presenza senegaleses e alxerianos, poñendo en evidencia a diversidade de orixe da poboación inmigrante.

O concello de Bilbao vén desenvolvendo un conxunto de actuacións no marco do Programa de Inmigración coa finalidade xenérica de favorecer a integración e a convivencia cidadá na diversidade no municipio de Bilbao. Preténdese responder dende o Concello, como Administración Pública máis próxima á cidadanía, á responsabilidade de atender a nova e complexa realidade da inmigración dentro dun obxectivo de cohesión social e de promoción de convivencia na diversidade, deseñando unha estratexia común para a articulación das políticas públicas en materia de integración das persoas inmigrantes estranxeiras dende o consenso e coa participación de todos os sectores implicados.

O programa de inmigración desenvolveu tres liñas de acción estratéxicas: atención social a persoas inmigrantes estranxeiras, convivencia intercultural e participación social. Os axentes implicados na integración e na promoción da convivencia intercultural son tanto as persoas

inmigrantes estranxeiras como as persoas autóctonas, así como as institucións, e polo tanto o Programa de Inmigración tivo como destinatarios finais das súas actuacións ás tres partes implicadas. Recentemente dende a Área de Igualdade, Cooperación e Cidadanía do Concello elaborouse un Plan de convivencia que actualmente está en consideración polo Pleno do Municipio para a súa aprobación.

Por que é relevante esta iniciativa?

O Programa "Muller, Saúde e Violencia" véñse desenvolvendo dende o ano 2008 como unha acción de carácter preventivo, que basea a súa práctica nunha metodoloxía que cumpre dous obxectivos fundamentais: formación para a auto axuda e rápida transmisión de coñecemento entre a cidadanía.

O novo atópase na organización de espazos de sensibilización nos que cada un ten personalidade propia e contidos elaborados "á carta" segundo as persoas participantes arredor dos temas principais do programa: identidade das mulleres, coñecemento do corpo unido á saúde, anticoncepción, prevención da violencia.

Entre as ferramentas de intervención desenvolvidas a perspectiva de xénero e intercultural é de suma importancia. Dada a gran diversidade de grupos de procedencia aos cales vai dirixida a acción esta pode axudar a superar as barreiras habituais en relación a rutinas sanitarias que, en moitas ocasións están acompañadas por barreiras idiomáticas.

A experiencia inicial xerou un efecto multiplicador de gran relevancia, dende o punto de vista da participación cidadá.

En que consiste esta experiencia?

<p>Breve descripción da iniciativa</p>	<p>O programa consiste na formación (non superior a 20 horas) dun grupo de mulleres novas, para que elas á súa vez se convertan en persoas de referencia dos seus propios ámbitos, colectivos ou ámbitos sociais nos que participen e así, estas, convertidas en axentes de saúde ou axentes de prevención, dean a coñecer, dun xeito multiplicador os coñecementos adquiridos na dita formación xerando espazos de debate e encontro entre mulleres mediante a organización de talleres para abordar con elas cuestións relacionadas coa saúde, a violencia, a vivencia da sexualidade, a identidade cultural e sexual, a maternidade, e outros temas que se consideren de interese para as participantes.</p> <p>As axentes, polo tanto, incentivan á participación xerando espazos de reflexión en diferentes espazos do municipio e utilizando diferentes estratexias e recursos para conseguilo.</p>
<p>Obxectivo xeral</p>	<p>Formación de grupos de mulleres novas como axentes de difusión e de prevención en materia de saúde, violencia, vivencia da sexualidade e identidade cultural.</p>
<p>Obxectivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incidir directamente nun número de 300 persoas e indirectamente en moitas máis a través dos medios de comunicación. - Contribuír á mellora da saúde e o auto-coñecemento. - Apoiar a creación de espazos de participación das mulleres residentes en Bilbao de diferentes orixes. - Contribuír ao empoderamento das mulleres como axentes de cambio e como mediadoras deste ámbito e a Administración. - Mostrar outra imaxe das mulleres inmigradas como suxeitos pasivos e dependentes. - Incorporar a sensibilidade das mulleres con discapacidade ao

	programa, adaptar materiais e modificar estereotipos.
Axentes implicados na súa posta en marcha	Trabállase con diferentes asociacións de xeito continuado dende 2008. Aproveítanse os encontros para transmitir pautas claras de actuación ante situacións de violencia onde Policía Municipal e o Servizo Municipal de Urxencias Sociais de Bilbao traballan conxuntamente para levar a cabo unha axeitada atención a vítimas de violencia.
Descrición da metodoloxía de intervención	Cursos de formación non superiores a 20 horas das axentes de saúde. Estas convértense en axentes multiplicadores dos coñecementos e habilidades adquiridas na dita formación. Fases do programa: - Preparación previa e difusión do programa. - Relación coas asociacións de inmigrantes e de apoio aos inmigrantes. - Difusión a través dos Servizos Sociais e dos medios de comunicación. - Realización de artigos do programa dende a Área de Igualdade e Cooperación, preparando frases-guión claves sobre violencia e sexualidade para a realización de cuñas publicitarias na radio. - Impartición da formación: selección dun grupo de 30 mulleres. - Realización e impresión da Guía multilingüe de muller, saúde e sexualidade (como continuación da 1.ª editada).
Contidos da iniciativa	Talleres adaptados a cada grupo de orixe. Cada axente de saúde deberá organizar encontros e espazos para aumentar a autoxestión sexual e reprodutiva. Micro-observatorios de saúde: estes son espazos de saúde organizados nun "marco non formal" pero igual de valioso, xa que se adapta aos horarios e os lugares que o destinatario necesita e ao que as administracións non poden adaptarse. Transmisión oral: como ferramenta básica para o coñecemento da realidade das mulleres.
Características da poboación destinataria da iniciativa	- Mulleres novas, entre 17 e 35 anos preferentemente. - Colectivos preferentes aos que vai dirixido: - Mulleres procedentes do Magreb. - Mulleres que non puideron participar no programa anterior por non haber prazas.
Recursos destinados á iniciativa	- Recursos humanos: a Área de Igualdade, Cooperación e Inmigración leva a xestión e coordinación do programa. Participaron 19 axentes de saúde. - Recursos financeiros: o proxecto conta cunha subvención concedida polo Ministerio de Traballo e Inmigración e con recursos propios.
Breve descrición do sistema de seguimento/avaliación da iniciativa	Existe unha memoria de actuacións. Os datos extraéronse da memoria anual realizada pola Área de Igualdade, Cooperación e Cidadanía.
Resultados obtidos con relación á eliminación/redución da situación de discriminación que deu lugar á proposta	Durante o ano 2009 organizáronse un total de 18 accións de sensibilización, levadas a cabo por 19 axentes de saúde do conxunto de axentes que recibiron a formación durante o último trimestre do ano 2008. A poboación destinataria participante nas dinámicas de sensibilización, foron, na súa maioría mulleres, aínda que nalgún dos grupos, dirixido a poboación adolescente traballouse con grupos mixtos. Dos materiais elaborados, tanto na preparación como no

	desenvolvemento dos encontros, en outubro publicouse a <i>Guía para mulleres</i> , traducida a 8 idiomas, co obxectivo de chegar ao maior número posible de mulleres e co obxectivo de informar e sensibilizar en cuestións tan importantes como a saúde sexual e a prevención da violencia que sofren as mulleres no marco das relacións de parella. Entendendo esta guía como un instrumento de apoio para a transmisión de informacións de interese para todas as mulleres do municipio, e é ademais unha ferramenta para a transmisión oral da dita información por parte das axentes de saúde do programa. No último trimestre do ano impartíuse, ao igual que na pasada edición, formación a 35 mulleres de 15 nacionalidades diferentes como axentes de saúde coa mesma vocación que na edición anterior.
Impacto de xénero	A poboación destinataria participante nas dinámicas de sensibilización, 228 persoas en total, foron, na súa maioría mulleres, aínda que nalgún dos grupos, dirixido a poboación adolescente traballouse grupos mixtos. Elaboráronse guías traducidas a 8 idiomas, co obxectivo de chegar ao maior número posible de mulleres. Ofreceuse no 2009, formación a 35 mulleres de 15 nacionalidades diferentes como axentes de saúde coa mesma vocación que na edición anterior.
Implicación da cidadanía	O programa coordínase con diversas asociacións de inmigrantes e entidades sociais: participaron unha media de 60 asociacións e 35 axentes de saúde que á súa vez se convertan en mobilizadores.

Que se pode aprender desta iniciativa?

Perspectiva de xénero: o programa cumpre co obxectivo de contribuír co empoderamento das mulleres como axentes de cambio e como mediadoras no ámbito da saúde e prevención da violencia e la administración. Ademais a perspectiva de xénero incluíu a participación de grupos mixtos, de homes e mulleres novas.

Innovación e creatividade: o programa desenvolve unha metodoloxía nova ao permitir a participación da muller inmigrante como axente multiplicador das accións de prevención que son obxecto do programa. A metodoloxía de traballo implantada permite unha doada difusión e propagación das accións garantindo o carácter preventivo do proxecto.

Transferibilidade: a metodoloxía de intervención desenvolvida e a publicación da *Guía para mulleres*, que foi traducida a oito idiomas, permite reproducir a experiencia co fin de sensibilizar en cuestións tan importantes como a saúde sexual e a prevención da violencia, dende unha perspectiva intercultural.

Liderado: a Área de Igualdade, Cooperación e Cidadanía exerce o liderado e coordinación do proxecto e garante unha importante participación das asociacións de inmigrantes e as entidades sociais, así como a implicación doutras áreas de actuación no ámbito local que asegura a transversalidade e sustentabilidade do programa.

■ VI SEMANA INTERCULTURAL. Concello de Valladolid

Valladolid, capital da provincia homónima e capital da Comunidade Autónoma de Castilla y León conta, segundo os datos do padrón de 2009, con 317.864 habitantes. O 6% da poboación é de orixe estranxeira, multiplicándose por 3 nos últimos 5 anos co que se pasa de 9.347 persoas en 2004 a case 20.000 no 2009. A iso tamén contribúe o descenso rexistrado na poboación española que neste mesmo período descendeu en practicamente 15.000 persoas, o que significa un descenso en termos relativos dun 4,50%.

Segundo datos do padrón municipal, e por nacionalidade de orixe, en Valladolid residían, en 2009, 3.881 persoas de Bulgaria e 2.490 orixinarios de Romanía, os cales en total representan un 32,73% da poboación de orixe estranxeira. A poboación orixinaria de Marrocos representa un 10,9%. No caso de América Latina, o colectivo máis significativo sobre o total da poboación estranxeira é o dos brasileiros/as (8,05%), seguido de colombianos/as (7%) e ecuatorianos/as (6,3%).

As actuacións en materia de sensibilización e loita contra a discriminación e a xenofobia estiveron vinculadas ao desenvolvemento do I Plan municipal para a integración da poboación inmigrante 2005-2008 (<http://www.aytovalladolid.net/inmigracion/plan.php>) do que se realizou unha avaliación.

Actualmente está en fase de aprobación o II Plan municipal de integración.

Por que é relevante esta iniciativa?

O proxecto, liderado pola Área de Benestar Social, Emprego e Familia do Concello de Valladolid vén desenvolvéndose dende hai 6 anos de xeito ininterrompido cun alto nivel de participación das organizacións sociais da localidade así como un alto grao de participación da cidadanía nas actividades desenvolvidas no marco do proxecto. Esta experiencia incide de xeito notable en dar a coñecer a diversidade presente no municipio. O seu desenvolvemento incorporouse á axenda de actuacións anuais en Inmigración do Centro de Atención ao Inmigrante e o Servizo Municipal de Acción Social, o que inflúe de xeito decisivo tanto na súa sustentabilidade como no seu impacto sobre a poboación pucelana.

En que consiste esta experiencia?

Breve descripción da iniciativa	A celebración da <i>Semana intercultural do Concello de Valladolid</i> engloba toda unha serie de actividades, dirixidas ao conxunto da poboación valisoletana encamiñadas á sensibilización e a convivencia intercultural. Trátase dun proxecto que conta cunha perspectiva lúdica, participativa e de sensibilización social, compartindo experiencias que xeran un mutuo coñecemento entre a sociedade de acollida e os novos cidadáns. A <i>VI Semana intercultural</i> desenvolveuse entre o 21 e o 28 de setembro de 2009 e a celebración da VII semana, desenvolveuse entre o 25 de setembro e o 5 de outubro de 2010. Cóntase coa participación dos distintos colectivos de inmigrantes e o resto da poboación do municipio da cidade. Esta actuación forma parte do I Plan municipal para a integración da poboación inmigrante (2005-2008), e ademais foi incorporada á planificación anual en inmigración no ano 2009.
Obxectivo xeral	Favorecer a convivencia intercultural dende unha perspectiva lúdica, participativa e de sensibilización social.
Obxectivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1 Descubrir e apreciar a riqueza dos distintos grupos humanos. 2 Considerar a diversidade como valor. 3 Comprender, respectar e valorar as características doutras culturas como forma de adaptación a contextos diferentes. 4 Propiciar o respecto e o diálogo entre persoas de distintas nacionalidades. 5 Establecer espazos de encontro entre distintos grupos. 6 Sensibilizar a poboación en xeral das achegas culturais, sociais, económicos etc. da interculturalidade. 7 Compartir coñecementos e xerar boas prácticas.
Axentes implicados na	- Área de Benestar Social, Emprego e Familia do Concello de

súa posta en marcha	<p>Valladolid. A xestión recae no Servizo Municipal de Acción Social, do que depende o Centro de Atención ao Inmigrante; o seu equipo técnico é o responsable da execución da planificación municipal en materia de inmigración e convivencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizo de Acción Social, programa de in-iciativas xuvenís, Instituto Municipal de Emprego. - Concellería de Cultura, Comercio e Turismo. - Concellería Especial de Participación Cidadá. - Xunta de Castilla y León; cofinancia co Ministerio de Traballo e Inmigración. - Outros axentes implicados: asociacións de inmigrantes da cidade, organizacións sociais (ONG, sindicatos...), organizacións culturais (Casa da India, Fundación de la Lengua Española, Centro Cultural Chinés, músicos, compañías teatrais...). Centros educativos. Centros de persoas maiores, Centros cívicos, bibliotecas municipais...
Descrición da metodoloxía de intervención	<p>Na metodoloxía utilizada prima a participación dos axentes implicados: as programacións sonlle presentadas ao Consello de Persoas Inmigrantes da cidade, onde distintos axentes (asociacións de persoas inmigrantes, ONG de apoio a persoas inmigrantes, sindicatos, administracións...) están representados.</p> <p>Mantéñense reunións periódicas de cara a preparar distintas actividades dentro da semana cos axentes implicados no seu desenvolvemento, retroalimentando o diálogo e incorporando as propostas técnica e econo-micamente viables.</p> <p>Ademais, na súa xestión séguese a sistematización por parte do equipo de traballo do Centro de Atención ao Inmigrante responsable do impulso da actuación.</p>
Contidos da iniciativa	<p>Ao longo do desenvolvemento das distintas semanas interculturais contouse cunha ampla mostra de actividades dirixidas a distintos sectores da poboación, tanto autóctona como inmigrante.</p> <p>A programación da VI Semana Intercultural inclúe concertos, rutas culturais, a celebración dos bicentenarios da independencia de países latinos, mesas redondas cívicas etc.</p>
Características da poboación destinataria da iniciativa	<p>Trátase dun proxecto dirixido a toda a poboación de Valladolid: nenos, maiores, mozos e adultos.</p>
Recursos destinados á iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos: Técnicos do Centro de Atención ao Inmigrante, dependente do Servizo de Acción Social do Concello de Valladolid. (Licenciada en Dereito, dúas traballadoras sociais e técnico de Emprego). Técnicos do Concello (Xuventude, Cultura e Turismo). - Recursos materiais: Infraestrutura das oficinas do Centro de Atención ao Inmigrante e outros recintos municipais (salóns dos centros cívicos, centro de persoas maiores). Espazos cedidos polas escolas. Prazas da cidade. - Recursos económicos: Con presuposto propio do Concello de Valladolid e o cofinanciamento da Xunta de Castilla y León e do Ministerio de Traballo e Inmigración, en distintas edicións.
Breve descrición do sistema de seguimento/avaliación da iniciativa	<p>Todas as actuacións deste proxecto son avaliadas. Lévese a cabo unha avaliación en proceso e unha avaliación final na que se recolle o impacto das actividades realizadas.</p> <p>A avaliación do proceso é cuantitativa a partir das achegas dos técnicos municipais e dos axentes implicados nas actividades. A</p>

	avaliación final trata de observar o impacto da actividade desenvolvida, para iso pasan cuestionarios de avaliación aos participantes da xornada técnica, o que permite unha avaliación cuantitativa (número de participantes) e cualitativa (valoración desta). Nas demais actuacións realízase unha avaliación cuantitativa, a través do número de participantes e cualitativa polos profesionais (profesionais dos colexios, profesionais dos centros de persoas maiores), participantes actuacións e técnicos municipais.
Implicación de a cidadanía	Existe unha elevada implicación de diferentes colectivos (maiores, xente nova, asociacións etc.) e organizacións sociais da cidade na planificación e desenvolvemento da Semana Intercultural.

Que se pode aprender desta iniciativa?

Perspectiva Integral. A iniciativa da Semana Intercultural incorpora unha visión integral dende polo menos tres tipos de accións: en primeiro lugar, pola implicación activa dun relevante número de áreas municipais do municipio; en segundo lugar, porque dende a súa inclusión como unha acción no Plan municipal de Integración pasou a formar parte da axenda anual de actuacións do Departamento de Inmigración e, en terceiro lugar, porque xunto coas actividades lúdicas programadas durante o desenvolvemento da semana atópanse tamén as accións de formación e reflexión dirixidas ao persoal técnico/experto que intervén no ámbito da diversidade.

Sustentabilidade. A Semana Intercultural desenvólvese de xeito ininterrompido dende hai sete anos cun elevado nivel de participación da cidadanía valisoletana. Xunto con este feito, tamén se debe destacar a súa incorporación á axenda anual de actuacións do Departamento de Inmigración que, sen dúbida, favorece a sustentabilidade técnica e económica da experiencia.

Implicación cidadá. O desenvolvemento da Semana Intercultural baséase no deseño participativo da programación anual. Para iso, co liderado do Centro de Atención ao Inmigrante, a proposta de traballo anual discútese no Consello de Persoas Inmigrantes da Cidade, consello sectorial de inmigración da cidade de Valladolid no que se atopan presentes as organizacións sociais e as institucións que actúan no ámbito migratorio na cidade. Desta forma, refórzase non só a metodoloxía participativa no deseño da Semana Intercultural senón que se potencia e lexítima a actuación do Consello.

Perspectiva intercultural. A semana intercultural promove a comprensión, o respecto e a valoración doutras culturas, propiciando o respecto e o diálogo intercultural.

Ademais, no deseño das diferentes actividades programadas prima a participación de diferentes entidades e axentes sociais, tendo unha importante intervención o Consello de Persoas Inmigrantes da cidade, o cal agrupa a diferentes asociacións de inmigrantes, ONG de apoio, sindicatos e a Administración local.

■ PROXECTO "CONTAS TI": UN ESPAZO INTERCULTURAL DE ENCONTRO E PARTICIPACIÓN CIDADÁ. Concello de Torre-Pacheco, Murcia

Torre-Pacheco é un municipio da Rexión de Murcia, encravada no Campo de Cartagena. Ten unha extensión de 189,4 Km. cadrados o que supón o 1,6% da superficie total rexional. Limita ao norte co termo municipal de Murcia; ao oeste con este último e o termo municipal de Fuente Álamo; ao sur co de Cartagena; e ao leste cos municipios de San Javier e Los Alcázares.

Os datos do padrón municipal de 2009 indícanos que Torre-Pacheco é un municipio de 31.495 cuxas persoas un 28% son persoas de orixe estranxeira e cuxa poboación pasou de 5.500 persoas en 2004 ás case 9.000 da actualidade.

Dos 8.772 estranxeiros residentes no municipio, 3.969 son de orixe marroquí e 2.207 ecuatorianos, e estas son as nacionalidades de maior representatividade dentro do conxunto da poboación de orixe estranxeira (45,25% e 25,16% respectivamente). Cabe destacar que do Reino Unido residen 761 persoas, e é a terceira nacionalidade de maior presenza (8,61%).

Non existe no municipio un plan de integración, convivencia intercultural ou cidadanía: prevese o deseño dun plan local de integración para o ano 2011. As actividades que se realizan en materia de sensibilización, coordínanse e xestiónanse a través do Programa de inserción social.

Os diversos proxectos son coordinados polo Instituto Municipal de Servicios para a Acción Social, organismo autónomo dependente do Concello de Torre Pacheco que desenvolve o Programa de inserción social. Dende este programa coordínase e xestiónase o Proxecto de acollida e integración de individuos e familias inmigrantes.

Este proxecto integra, á súa vez, varios proxectos en materia de vivenda, educación, saúde, emprego e participación social. Con carácter anual, desenvólvense proxectos específicos como o de "*Contas Ti*: un espazo de encontro e participación cidadá" ou "*Máis que unha imaxe*" que forman parte de iniciativas innovadoras en materia de integración da poboación de orixe inmigrante.

Por que é relevante esta iniciativa?

O uso da imaxe e a comunicación audiovisual como un instrumento para a participación, o intercambio intercultural e a promoción de valores entre mozos do municipio de Torre-Pacheco outórganlle a esta iniciativa un elevado grao de creatividade e innovación no desenvolvemento de accións de sensibilización.

Xunto á metodoloxía de intervención, a alta difusión das actividades a un amplo conxunto da poboación permitiu promover cambios de actitudes cara á poboación de orixe estranxeira residente no municipio.

En que consiste esta experiencia?

Breve descripción da iniciativa	Trátase dun proxecto de sensibilización e de promoción da participación de xente nova e menores que fomenta o intercambio cultural e a participación activa de novos no municipio de Torre-Pacheco, mediante o uso de actividades de contido tecnolóxico e audiovisual.
Obxectivo xeral	Promover o intercambio cultural e a participación activa de xente nova e mulleres inmigrantes residentes no municipio de Torre-Pacheco
Obxectivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> 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. b) Promover a participación activa da poboación inmigrante na vida do municipio mediante o uso da linguaxe audiovisual. c) Promover actitudes, condutas e cambios sociais positivos que fomenten a participación dos nacionais de terceiros países.
Axentes implicados na súa posta en marcha	Concellería de Benestar Social, Sanidade e Inmigración, Concellería de Educación, centros educativos do municipio, radio local, televisión autonómica.
Descrición da metodoloxía de intervención	O uso da imaxe e da comunicación audiovisual permitiu integrar en cada unha das actividades do proxecto, múltiples disciplinas artísticas que ofreceron espazos de encontro onde a xente nova puido coñecerse mellor, expresarse de forma creativa, compartir as súas experiencias, transmitir os seus desexos ou formular iniciativas conxuntas a partir da realización de proxectos como a produción dun

	<p>vídeo clip, anuncio social etc. Esta información pode ampliarse a través da web http://www.andoenredando.es/cuentastu</p>
Contidos da iniciativa	<p>Desenvolvéronse as seguintes actividades integradas en dous centros públicos de educación primaria do municipio de Torre-Pacheco.</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Aula Virtual", a finalidade da aula virtual foi a de fomentar nos centros educativos de educación primaria do municipio de Torre Pacheco, materias relacionadas con temas sociais de actualidade como a convivencia, a amizade, interculturalidade, formas de expresión etc. Para máis información sobre esta actividade http://www.andoenredando.es/aula. - Tele-Dima. A finalidade desta actividade foi a de ofrecer un espazo innovador (un posto que simula unha nave espacial) onde os menores puideron rexistrar as súas propias mensaxes e manifestarlle os seus desexos a Dima, unha extraterrestre que se dirixe á terra e contacta cos mozos para interesarse polos nosos costumes, a nosa forma de ser etc. Esta actividade realizouse conxuntamente coa actividade de aula virtual. - Dous talleres de Stop-Motion no colexio concertado "Virxe do Pasico". O obxectivo desta segunda actividade foi o de integrar a diversidade cultural, a comunicación e a educación en valores, a través de pequenos proxectos audiovisuais. O resultado desta actividade foi a gravación de tres clips audiovisuais a partir de tres historias creadas polos propios mozos. - Taller de creación musical de Hip-Hop e Taller de creación de anuncio-social. O resultado destas dúas actividades foi a gravación dun vídeo-clip e dun anuncio-social, onde participaron os propios alumnos/as dos talleres. Nestas actividades os mozos e as mozas deseñaron letras musicais, mensaxes sociais etc. nos que estiveron presentes aspectos tan importantes como a prevención de condutas racistas ou xenófobas, a convivencia intercultural, a participación etc. - DVD promocional das actividades do pro-grama. O técnico de imaxe e son elaborou un DVD promocional das actividades do programa onde se recollen todas as imaxes e documentos gráficos que resumen as súas actividades.
Características da poboación destinataria da iniciativa	<p>Poboación infantil e xuvenil residente no municipio de Torre-Pacheco, autóctona e inmigrante (principalmente de Ecuador e Marrocos). Uns 785 beneficiarios directos, aínda que as actividades de difusión chegaron a máis de 35.000 persoas.</p>
Recursos destinados á iniciativa	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 técnico de inserción. - 1 técnico de imaxe e son. - 2 mediadores sociais. <p>Recursos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subcontratouse o servizo de varias em-presas especializadas no sector audiovisual. <p>Recursos económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esta actividade foi financiada polo Fondo Europeo para a Integración, polo Ministerio de Traballo e Inmigración a través da DX de Integración dos Inmigrantes e polo Concello de Torre-Pacheco.
Breve descrición do sistema de	<p>A avaliación das actividades levouse a cabo atendendo tanto á valoración subxectiva dos profesionais e técnicos do programa como á dos propios mozos, quen puideron, a través de cuestionarios, avaliar</p>

seguimento/avaliación da iniciativa	os docentes, materiais, e o equipo directivo dos centros e institutos onde se realizaron estas actividades.
Resultados obtidos con relación á eliminación/redución da situación de discriminación que deu lugar á proposta	Dado o carácter innovador das actuacións desenvolvidas a través do programa experimentouse un alto nivel de participación dos destinatarios do programa como quedou constatado polo importante número de participantes. As actuacións do programa permitíronnos aumentar non só a participación activa dos nacionais de terceiros países, senón a creación de redes sociais que son o xerme de movementos asociativos, así como a demanda de novas actividades de contido tecnolóxico coa que os mozos atopan plenamente identificados.
Implicación da cidadanía	A poboación destinataria implicouse dende o comezo da actividade, participando activamente, tanto no ámbito particular como a través de asociacións xuvenís, centros educativos etc.

Que se pode aprender desta iniciativa?

Innovación. A iniciativa do Concello de Torre-Pacheco destaca, fundamentalmente, por a innovación e a creatividade a incorporar o uso da imaxe e a comunicación audiovisual como un instrumento para a participación, o intercambio intercultural e a promoción de valores entre mozos do municipio. A creatividade tanto da metodoloxía coma das ferramentas utilizadas na experiencia permitiu unha alta motivación dos mozos e das mozas para participar cuxo resultado máis evidente foi o aumento da xente nova estranxeira e a creación tanto de movementos asociativos coma de novas actividades lideradas polo Programa de inserción social.

Perspectiva Integral. O desenvolvemento da iniciativa baséase na cooperación entre distintos axentes institucionais públicos pertencentes a distintas áreas municipais así como na incorporación de axentes privados a participación dos cales activa en accións de sensibilización non é moi frecuente, como a radio local e a televisión autonómica da Rexión de Murcia.

Efectividade. O desenvolvemento de metodoloxías e ferramentas innovadoras e creativas tivo como resultado o aumento dos novos participantes, particularmente de orixe estranxeira, polo que se conseguiu alcanzar nun alto grao os obxectivos do proxecto.

Perspectiva de idade. No desenvolvemento das actividades, a poboación destinataria implicouse dende o inicio do proxecto participando activamente no deseño e desenvolvemento das accións, a través de asociacións xuvenís, e nos centros educativos, e involucrouse, ademais no proceso de avaliación do proxecto.

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

San Sebastián (en éuscaro Donostia, e oficialmente Donostia-San Sebastián) é a capital da provincia de Guipúzcoa, na Comunidade Autónoma do País Vasco. A poboación do municipio é de 185.510 habitantes, dos cales 12.018 son persoas de orixe estranxeira, o que representa un 6,5% do conxunto da poboación. Nos últimos 5 anos a poboación de orixe estranxeira duplicouse no municipio. En canto á distribución por nacionalidades, ecuatorianos e colombianos son os principais colectivos en Donostia-San Sebastián (10,33 e 8,63% respectivamente), seguidos de romaneses, marroquís e portugueses.

En 2005 implantouse un Plan de inmigración para o período 2005-2007 denominado Donostia *Elkarrekin*, que actuaba sobre 6 áreas: acollida, vivenda, emprego, educación, saúde e sensibilización. Dende 2004-2005, data na que o Concello se incorporou á rede de acollida do Goberno Vasco en materia de inmigración e elaborouse o Plan de inmigración, comezou a

desenvolverse o *Programa de mediación social e intercultural*. Unha das principais áreas de traballo deste programa é a de sensibilización. As actividades que se desenvolven neste programa son:

- Xornadas de barrio nas que se dá a coñecer os datos sobre inmigración, modos de vida, motivos da súa vida etc.
- Estudos/diagnósticos sobre os diferentes colectivos de persoas inmigradas.
- Mediación na resolución de conflitos.
- Edición de diferentes publicacións.
- Plan de comunicación "A cidade dos veciños".

Por que é relevante esta iniciativa?

O Proxecto de comunicación do Concello de Donostia-San Sebastián baséase na realización dun *estudo sobre a percepción, valores e actitudes da poboación donostiarra cara á inmigración*. A partir deste diagnóstico determináronse distintos discursos negativos cara á poboación inmigrante que permitiron deseñar as accións que se van desenvolver dende o municipio.

Por outra banda, a realización do estudo/diagnóstico baseouse nunha colaboración institucional co Goberno Vasco, a través do Ikuspegi (Observatorio Vasco da Inmigración) e coa Universidade do País Vasco que permitiu optimizar os recursos que cada institución podía ofrecer.

Todo iso facilitou a planificación das actividades que se van desenvolver cunha maior garantía de coñecemento a cerca das percepcións e actitudes cara á poboación inmigrante.

En que consiste esta experiencia?

<p>Breve descripción da iniciativa</p>	<p>O Concello de Donostia-San Sebastián dispón dun plan de actuación en inmigración. Nel contéplase a necesidade de desenvolver accións de comunicación e sensibilización dirixidas á sociedade donostiarra co obxecto de mellorar a súa percepción, actitudes e comportamento ante o fenómeno da inmigración e de combater e corrixir os prexuízos e estereotipos negativos que se teñan de grupos de persoas, autóctonas ou estranxeiras, e que se poidan dar nela. É dentro da Área de Sensibilización e Interculturalidade onde se enmarca o estudo sobre a "Percepción, valores e actitudes da poboación donostiarra cara á inmigración" (acción 43 do plan), unha investigación na que participaron o propio Concello de Donostia-San Sebastián (entidade que a lidera e a subvenciona), a Universidade do País Vasco (UPV-EHU) e Ikuspegi (Observatorio Vasco de Inmigración), representantes de asociacións e entidades da cidade vinculadas coa realidade migratoria.</p> <p>O obxectivo do estudo é delimitar cales son os eixes, as claves e as estratexias de comunicación que o Concello de Donostia-San Sebastián está a utilizar para conseguir os distintos niveis de integración (familiar, laboral, económica, social...) na veciñanza de todos os seus cidadáns e cidadás a prol da construción, fortalecemento e desenvolvemento dunha cidade multicultural e inclusiva, propia da nosa época.</p>
<p>Obxectivo xeral</p>	<p>Marcar eixes de comunicación sobre os que se sustenten as campañas e as accións de comunicación dirixidas a sensibilizar a poboación donostiarra co fin de deconstruír os discursos que desvirtúan a realidade e poden xustificar actuacións de hipocrisía social.</p>
<p>Obxectivos específicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar as actitudes negativas e reforzar as positivas. 2. Acceder a aquelas persoas con actitudes aínda non definidas para lograr delas unha percepción positiva. 3. Acceder aos grupos de poboación con maior influencia social

	para reforzar as súas actitudes positivas (ou modificalas se son negativas ou indefinidas), de forma que aseguremos un liderado de opinión a favor da inmigración.
Axentes implicados na súa posta en marcha	Concello de Donostia-San Sebastián Medios de comunicación
Descrición da metodoloxía de intervención	<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"> - O maior sector da poboación ten unha postura denominada "ambivalente aperturista" (70%). - A maior nivel socio-educativo menor rexeitamento e pola contra a menor nivel, maior rexeitamento. <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 (profesores/as, 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>
Contidos da iniciativa	As actividades do Proxecto de comunicación desenvólvense entre o 2008 e o 2010 e dispón dunha programación mensual durante o período citado.
Características da poboación destinataria da iniciativa	Conxunto da poboación donostiarra.

Que se pode aprender desta iniciativa?

Planificación. O proxecto de Donostia-San Sebastián caracterízase por un en bo traballo de planificación dende a fase do diagnóstico de ala situación. A realización do estudo sobre a percepción, valores e actitudes da poboación donostiarra cara á inmigración permitiu identificar os discursos e actitudes cara á poboación inmigrante e tamén detectar distintos grupos de poboación co obxectivo de dirixir as mensaxes de xeito específico cara a este grupo.

Innovación. É unha iniciativa cun elevado grao de creatividade e innovación ao basearse en accións de comunicación partindo da determinación da poboación donostiarra en grupos en función das súas percepcións e actitudes cara á poboación inmigrante e o deseño de accións diferenciadas tanto en contidos das mensaxes coma en tipo de accións.

Sustentabilidade. Este proxecto véñse desenvolvendo dende o ano 2007 ata a actualidade cunha programación moi detallada das accións e dos espazos onde intervir coa difusión de mensaxes acerca da convivencia intercultural.

Impacto positivo. O tipo de accións previstas polo proxecto ao incidir directamente sobre os discursos negativos cara á poboación inmigrante, xera un importante efecto sobre as percepcións e actitudes da poboación sendo unha experiencia a resaltar en materia de sensibilización.

5 ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Presentación

A selección das catro áreas de actuación garda relación cos resultados dos proxectos ESCI I e II desenvolvidos durante os anos 2008 e 2009 e que finalizaron coa publicación da *Guía para a elaboración de plans locais de sensibilización* na que se estableceron as causas máis frecuentes de discriminación e identificáronse as áreas de intervención sobre as que os gobernos locais poden desenvolver actuacións efectivas en materia de igualdade de trato e non discriminación.

Desta forma, todo o proceso de traballo do proxecto estivo orientado polos catro ámbitos de actuación citados, tanto na identificación de entidades locais participantes como na selección das iniciativas e experiencias realizadas no ámbito local. Tamén a selección das persoas que participaron no grupo de expertos/ás estivo influenciada pola necesidade de contar con persoas as traxectorias da cal e experiencias estivesen vinculadas aos distintos ámbitos de actuación mencionados. Así, cada unha das persoas participantes no grupo de expertos/as ten unha relación directa con cada un dos ámbitos de actuación do proxecto:

Waltraud Müllauer, experta en temas de intervención sobre espazos públicos.

Macarena Vallejo, experta en proxectos e programas de intervención xuvenil.

José M. Batlles, da Deputación de Almería e Marta Solé da Deputación de Barcelona, participaron en calidade de expertos en materia de acceso aos servizos públicos no ámbito local.

Rosa Bada, experta en materia de normativa antidiscriminatoria e de dereitos humanos, con ampla traxectoria profesional na Administración local.

Carmen Azouridas, experta en materia de xénero e inserción laboral.

As citadas persoas, solicitámoslles unha reflexión acerca de cada un dos ámbitos de actuación do Proxecto ESCI III que se inclúen no presente capítulo. Cada unha das contribucións que presentamos a continuación, ofrece unha breve reflexión, que reflicte os seus puntos de vista, nos ámbitos mencionados relacionándoos coa discriminación por motivos orixe étnica e/ou racial, e coa sensibilización e teorizando sobre as razóns polas que os gobernos locais deben implantar accións de sensibilización en cada un dos ámbitos de actuación.

O capítulo iníciase cunha introdución xeral de Waltraud Müllauer acerca da relevancia da sensibilización sobre a igualdade de trato e a non discriminación nas entidades locais como marco no que situar os ámbitos de actuación. Prosegue coas contribucións do conxunto de expertos/as: Carmen Azouridas en xénero; Macarena Vallejo en xuventude; Rosa Bada en convivencia e espazos públicos e Marta Solé e José Batlles en acceso aos servizos públicos. Optouse por manter as dúas visións neste ámbito xa que proceden de dous contextos sociais e territoriais diferentes, a Deputación de Barcelona e a Deputación de Almería, que enriquecen o debate e a reflexión sobre este ámbito de actuación.

5.1 Prevención da discriminación e o papel dos gobernos locais como axentes de sensibilización

Waltraud Müllauer

Políticas de prevención da discriminación

A discriminación e os seus efectos como desigualdade social están na base da exclusión social, pero, como todo proceso social anómico, a discriminación tamén pode previrse a partir das seguintes consideracións:

1. Diversidade non é sinónimo de desigualdade. A primeira é unha condición empírica da realidade; a segunda é un fenómeno social derivado dunhas representacións, discursos e prácticas humanas sociais concretas que negan certas condicións, dereitos, accesos a determinados colectivos e persoas en comparación con outras. O recoñecemento da diversidade non implica necesariamente a desigualdade, que é froito dunhas prácticas políticas, económicas, ideolóxicas, culturais, moi concretas, e que sempre pode cambiarse, ser doutro xeito (Ramirez Goicoechea: 2010). É nesta posibilidade onde reside a condición para transformar, redefinir, mellorar, implantar determinadas políticas sociais e actitudes civís. Por último, desigualdade e discriminación son procesos que se constitúen mutuamente. Practícase desigualdade porque se discrimina, cando se discrimina, practícase desigualdade.
2. O recoñecemento da propia diversidade interna do que se considera a sociedade "maioritaria", "autóctona" etc., é un principio básico para desfacer o presuposto de que o diferente é exterior á propia sociedade dende a que se define quen e como é o outro. A diversidade non vén "de fóra", é constitutiva de toda relación interpersonal e intergrupala.
3. Non é posible previr a discriminación e a desigualdade só con políticas liberais de recoñecemento cultural. É preciso afondar nos factores políticos, económicos e ideolóxicos que xeran rexeitamento e exclusión social, traballando en contacto con todos os ámbitos, axencias e institucións implicados (Dietz: 2003).
4. A Administración e regulación da diversidade nas súas repercusións económicas, sociais, culturais, ha de realizarse dende a garantía dos dereitos humanos de todos os membros da sociedade, sen xerar fracturas sociais entre os diversos colectivos nin competencia polos recursos. Por iso é imprescindible a cooptación de todos nun proxecto común de convivencia xusta e respectuosa da diversidade e promover, á vez, todo aquilo que nos é común.
5. Unha correcta planificación da prevención esixe localizar, neutralizar e redefinir aquelas percepcións sociais que asocian a diversidade con algo negativo, ameazante, desestabilizador. Deconstruír as representacións e discursos públicos e privados baseados en prexuízos, erros, descoñecemento, é un labor imprescindible para encarar con eficacia toda política de prevención da discriminación e da desigualdade. A variedade cultural social humana, persoal e colectiva, o seu recoñecemento e aprecio non é un problema a resolver senón unha oportunidade para o intercambio, a formación, a convivencia. O prexuízo e o estigma asociado ao diverso por descoñecido xera incompreensión, medo, rexeitamento, violencia, aspectos negativos para o desenvolvemento persoal e social dos membros de calquera colectividade.
6. Os outros non han de ser percibidos como problema nin se asociar necesariamente con marxinação ou destitución social. Por outro lado a súa vitimización dificulta a súa

participación activa e plena no seu ámbito. A súa inclusión social pasa tamén por dalo e que se apropien dunha voz e axencia autónoma (García Canclini: 2005).

7. É imprescindible visibilizar os procesos e lugares sociais ocultos e tácitos de discriminación. Só así poderán abordarse accións xerais e específicas así como concienciar a poboación sobre a posibilidade do seu cambio.
8. É fundamental implicar a todos e todas os e as cidadáns/cidadás na consecución dunha sociedade máis xusta e equilibrada, que aproveita toda a riqueza e posibilidades que ofrece a diversidade humana que a caracteriza.
9. É necesario un coñecemento preciso e profundo do mapa da diversidade social global no ámbito xerárquico de convivencia e organización político-administrativa de que se trate: barrio, localidade, provincia, comunidade autónoma, Estado. A información cuantitativa e cualitativa (i. e. etnográfica) é fundamental para coñecer a realidade humana social de que se trate á hora de deseñar e planificar accións para previr situacións e prácticas de discriminación.
10. A información proporcionada por sistemas expertos (administracións, institucións académicas, de investigación etc.) non é suficiente para a análise da diversidade social. O coñecemento non se reduce á información. É necesario integrar as voces dos directamente implicados para a configuración do mapa semántico reestruturador de actitudes, representacións e prácticas para cos demais.
11. Información e coñecemento non son suficientes para a prevención. Ademais da localización dos principais ámbitos de produción e obxectivación de prácticas e representacións discriminatorias é necesario involucrar todos aqueles dominios e axencias de produción de relación social, significado e avaliación afectiva. Só así poderán deseñarse políticas eficaces de sensibilización e actuación contra a discriminación.

Municipios e gobernos locais

Os municipios e gobernos locais son fundamentais na prevención da discriminación e a desigualdade na sensibilización da poboación e na implantación de políticas e accións específicas na maioría dos ámbitos cotiáns de vida dos seus cidadáns. En sintonía cos valores e directrices da UE, os municipios e gobernos locais son instrumentos capitais na implantación dos obxectivos de benestar social e calidade de vida promovidos dende as institucións comunitarias europeas.

O espazo público urbano compartido é un dos principais e máis próximos escenarios de relación intercultural e da diversidade social. Este espazo mostrouse como unha localización privilexiada para implantar accións dirixidas ao reforzamento da cohesión social cidadá baseada na igualdade e no respecto. A relevancia do dominio local na era dos procesos de globalización mostrouse decisiva á hora de dotar de significado á experiencia do cidadán.

- A. **O ámbito laboral.** Con políticas específicas de promoción de emprego tanto para a poboación considerada como autóctona como non, sen división de xénero, idade, orientación sexual, estilos de vida, en estreita relación coas empresas e centros de traballo, así como coas autoridades e regulacións da comunidade autónoma e o Estado; tamén en relación coa promoción do respecto á diversidade relixiosa e cultural dentro do propio posto e ámbito de traballo.
- B. **O ámbito educacional.** Con políticas de prevención de actitudes racistas, xenófobas, homófobas, patriarcais etc., en estreita coordinación coas institucións escolares. Tamén mediante actividades de formación extracurricular en centros cívicos compartidos e específicos, entre os que se inclúen ensino de idiomas (tanto do español para estranxeiros coma das súas linguas para españois), destrezas sociais, destrezas institucionais etc.

- C. **O ámbito residencial.** Os municipios e gobernos locais poden xerar plans e proxectos de integración territorial local, de promoción da inserción residencial de todos os seus cidadáns, seguindo directrices de benestar, salubridade e calidade de vida, requisito da inserción social local e a convivencia cidadá. Políticas de promoción da vivenda, de equipamento urbano, educacional, comercial, paisaxístico etc. e a súa accesibilidade xeneralizada a toda a poboación, contribuíndo decididamente á relacionalidade positiva e en termos de igualdade entre todos os habitantes.
- D. **O ámbito de ocio e promoción** de valores de respecto, recoñecemento e avaliación positiva da diversidade e da solidariedade, mediante programas de actividades, encontros e intercambios para todas as idades.
- E. **O ámbito administrativo, político e civil local.** Non só mediante o empadroamento 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. **A dinamización do patrimonio humano** do municipio é un dos roles imprescindibles que unha Administración local pode cumprir para a realización dunha sociedade máis xusta, igualitaria, libre e diversa neste novo século.

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 xénero na sensibilización para a igualdade de trato e a non discriminación

Carmen Cárdenas

Introdución

Ao igual que acontece noutras liñas da intervención social, a sensibilización para a igualdade de trato e a non discriminación ha de contemplar a igualdade entre homes e mulleres como un máis dos seus eixes de actuación. Son moitos os motivos para non nos esquecer a igualdade entre homes e mulleres cando abordamos a promoción da igualdade e a non discriminación; citamos a continuación dous dos máis evidentes:

- a) A igualdade, efectiva e real, entre homes e mulleres dista moito de ser unha realidade. Polo mero feito de ser muller, máis da metade da poboación é ou pode ser obxecto dalgún tipo de discriminación. Unha das discriminacións máis estendidas é a diferencial salarial (a desigual retribución percibida por homes e mulleres por un traballo de igual valor ou equivalente e sen que sexa atribuíble a ningunha outra causa), que está presente en todos os países do mundo⁵. Pero tamén: as mulleres participan en menor medida do emprego remunerado, manteñen peores condicións laborais, teñen unha menor presenza nos espazos de decisión xa sexa políticos ou económicos, teñen un menor acceso aos recursos públicos, ao transporte, aos servizos sociais, á vida no barrio, na comunidade... aínda que non sempre sexa dunha forma manifesta, moitos elementos e mensaxes de noso imaxinario colectivo seguen vinculando a muller co ámbito do privado. Mesmo cando, como

⁵ (Ministerio de Igualdade - Ministerio de Trabajo e Inmigración. - (2.010) "A brecha salarial: realidades e desafíos: as desigualdades salariais entre mulleres e homes. España 2.009". Colección EME (economía, muller, empresa).

aconteceu en nosa sociedade, a muller deu o salto ao espazo público, ao mundo do traballo, poderíamos dicir que foi a custa de si mesma: de interiorizar sen cuestionar a dobre, e en ocasións tripla, xornada, de asumir que a conciliación da vida persoal e profesional ten que ver sobre todo coas mulleres, de dar por feito que se alguén ten que deixar o traballo para coidar dos fillos ou dos pais é ela...

- b) A condición de muller intensifica ou agrava procesos ou situación de discriminación orixinados por outros motivos, é o que habitualmente se denomina "dobre discriminación". As barreiras ás que con moita frecuencia se enfrontan as persoas inmigrantes ou con algún tipo de discapacidade, por citar só dous exemplos, son aínda máis altas cando se trata de mulleres. Do mesmo xeito, as mulleres en situación de dificultade social son máis vulnerables que os homes na mesma situación, como hai xa tempo que moitas entidades veñen constatando, a feminización da pobreza é un fenómeno que vén de lonxe...

En resumo non é posible traballar a prol da igualdade de trato e a loita contra a discriminación esquecendo que na nosa sociedade, nacer cun ou outro sexo aínda determina en boa medida algunhas circunstancias e posibilidades na vida dunha persoa. É evidente que o traballo para conseguir unha sociedade cada vez máis xusta e igualitaria necesita dun esforzo conxunto por parte de administracións, axentes e actores sociais, os cidadáns e cidadás, e neste esforzo e percorrido conxunto as entidades municipais han de xogar un papel fundamental. A Administración local é a máis próxima á cidadanía, xestiona directamente o ámbito no que discorren as nosas vidas, os espazos nos que acontecen as manifestacións que nos mostran ata que punto a igualdade está presente, ou non, na nosa sociedade. Pola súa proximidade coas e os cidadáns a Administración local ten un coñecemento máis preciso da súa realidade, un coñecemento fundamental para deseñar e impulsar estratexias eficaces en materia de intervención social, incluída a sensibilización.

Algunhas orientacións metodolóxicas ⁶

No caso da sensibilización para a igualdade de trato e a non discriminación, a diferente realidade de homes e mulleres pode abordarse dende a dobre perspectiva que hai xa tempo a Unión Europea estableceu para levar á práctica o principio de igualdade entre homes e mulleres:

- a) Incorporando transversalmente o dito principio⁷ no conxunto das iniciativas municipais.
- b) Desenvolvendo iniciativas de sensibilización para a igualdade entre homes e mulleres (igualdade de xénero, igualdade de oportunidades entre homes e mulleres, igualdade de trato⁸) xa se trate de proxectos centrados especificamente sobre este tema, ou de iniciativas específicas incorporadas en proxectos de carácter máis amplo.

A continuación apúntanse de forma moi esquemática algunhas pistas relativas ao desenvolvemento de iniciativas de sensibilización, organizadas en función das diferentes fases do proxecto.

⁶ Elaborado a partir de: Cruz Vermella Española (2007). "Orientacións para incorporar a perspectiva de xénero nos proxectos de Emprego". Oficina Central. Documento interno.

⁷ En ocasións tamén se alude a este principio como o principio de igualdade de xénero. O concepto de xénero fai referencia aos estereotipos, roles sociais, condición e posición adquirida, comportamentos, actividades e atributos apropiados que cada sociedade en particular constrúe e asigna homes e mulleres. Dende o punto de vista da intervención social, é importante ter en conta que estas características poden variar ao longo do tempo, son xerárquicas e definen diferentes modelos de comportamento para os homes e as mulleres.

⁸ Aínda que en moitas ocasións estes termos utilízanse como sinónimos non son equivalentes. A Comisión Europea editou diferentes documentos que poden resultar de utilidade, por exemplo "100 palabras para a igualdade. Glosario de termos relativos á igualdade entre mulleres e homes".

1 Na concepción e definición inicial do proxecto:

- Ter en conta que ningunha intervención social é neutra: ou se promove intencionadamente a igualdade entre mulleres e homes ou, aínda que sexa de forma involuntaria, refórzase o status quo e, polo tanto, se perpetúan as desigualdades existentes.
- Diseñar unha estratexia integral que non só se centre nas dificultades específicas das mulleres, senón que tamén traballe cos axentes que dunha ou outra forma están a contribuír a esa desigualdade.
- Non esquecer que a condición de muller intensifica as consecuencias dun proceso de discriminación.
- Sempre que sexa posible buscar o contraste e a cooperación con organismos oficiais de igualdade, asociacións de mulleres e entidades especialistas en xénero, que traballen no municipio.

2 O diagnóstico ou a análise da realidade que todo proxecto de sensibilización ha de ter como punto de partida, é necesario prestar unha especial atención a tres cuestións estreitamente interrelacionadas:

- Desagregar os datos por sexo.
- Analizar, dende unha perspectiva de xénero, as diferenzas reveladas polos datos. Para iso é necesario contar cunha formación específica, de non ser así corremos o risco de facer unha lectura errónea dos datos que obtiveramos.
- Analizar as necesidades das mulleres e homes cos cales queremos traballar.

3 A identificación de grupos cos que queremos traballar:

- Pensar nas mulleres como protagonistas reais da nosa actuación, e non só como "destinatarias", e actuar en consecuencia.
- Non dar por feito que coñecemos as súas expectativas, necesidades, dificultades, senón xerar espazos para que elas mesmas as expresen e tomar as súas manifestacións como punto de partida da nosa actuación.

4 O establecemento dos obxectivos.

De acordo co diagnóstico realizado e coas necesidades detectadas, os nosos obxectivos deben promover a igualdade de trato e/ou de oportunidades entre mulleres e homes e, polo tanto, mellorar a posición das mulleres, naqueles eixes que decidimos abordar. É importante ter en conta que:

- Non hai obxectivos neutros polo que se deben explicitar as repercusións positivas respecto á promoción da igualdade que espera con cada obxectivo.
- Non se pode presupoñer que o mero feito de facer algo fomentará a igualdade, é necesario facer explicitar aquilo no que se pretende intervir para favorecer a igualdade.

Calquera obxectivo ha de ser coherente coa análise da realidade, clara, coherente e realista.

5 A definición de actividades:

- En función de cal sexa o eixe do proxecto, os seus principais contidos ou ideas forza, é necesario incorporar actuacións que aborden a situación específica da muller nese ámbito, e na medida do posible que xeren orientacións para o cambio.
- Sempre que sexa posible, incorporaremos espazos dirixidos de forma específica a facer visible a realidade das mulleres, a súa contribución ao desenvolvemento colectivo, a súa achega a noso día a día, e poñer en valor esa achega que aínda permanece tan oculta no noso discurso social.
- Non dar por feito que algunhas actuacións interesan máis a homes ou máis a mulleres. Intentar que os nosos propios estereotipos non nesquen, por exemplo, as estratexias elixidas para a difusión das nosas actuacións.
- Intentar que as nosas actividades ou actuacións non perpetúen os roles estereotipados.
- Facilitar, na práctica, o acceso das mulleres ás iniciativas que propoñamos. Por exemplo, non esquecer que adoitan ser as mulleres sobre quen recae o peso da conciliación, algo que non sempre se ten en conta na planificación de moitas actividades.

- Moitos proxectos de sensibilización cara á igualdade de trato inclúen iniciativas formativas, xeralmente no ámbito do non formal (talleres, seminarios...). Neste sentido, é moi importante darlles cabida ás actuacións formativas dirixidas a reforzar e empoderar as asociacións da promoción da participación social das mulleres e facer especial énfase na sensibilización sobre os dereitos das mulleres como dereitos humanos.
- Igualmente non é infrecuente que os proxectos de sensibilización incorporen algún estudo ou investigación. É importante que a investigación se centre non só en describir a realidade senón, especialmente, en analizar as causas e procesos que afectan de forma diferente a homes e mulleres.

6 Nos materiais e soportes de difusión:

- É necesario evitar imaxes que reforcen roles e actitudes tradicionalmente asignados a mulleres e a homes.
- Sempre que sexa factible empregaranse imaxes que rompan con estes estereotipos e que reflectan a contribución da muller ao desenvolvemento da nosa sociedade. Este aspecto é importante xa que aínda que é certo que nos afixemos a unha linguaxe oral e escrita "politicamente correcta", isto non acontece coa nosa linguaxe icónica. Non é infrecuente ver imaxes que resultan contraditorias coa mensaxe que se transmite nun lema ou slogan.

7 Nos recursos:

- Como xa se dixo é importante que no proxecto conte, polo menos, co contraste por parte de persoas expertas en materia de xénero en caso de non haber ningunha no equipo responsable deste.
- Nos presupostos debe quedar reflectido o diñeiro que se dedica a desenvolver actuacións especialmente significativas para a promoción da igualdade e para a implantación do principio de igualdade, ao que podemos chamar "presuposto específico de igualdade". Un exemplo serían os gastos asociados a un taller en materia de igualdade.

8 No seguimento e a avaliación.

Os indicadores que, en función dos obxectivos formulados, prevísamos para a avaliación do proxecto (de realización, de resultado e de impacto) han de incluír indicadores que nos axuden a ver se realmente se está a producir algún cambio na situación das mulleres.

- Indicadores de contexto: aqueles que nos serviron para diagnosticar a diferente realidade de homes e mulleres.
- Indicadores de realización: por exemplo, homes e mulleres que participaron nas diferentes actividades.
- Indicadores de resultado: miden os efectos directos e inmediatos que o proxecto produciu en homes e mulleres.
- Indicadores de impacto: miden as consecuencias que o proxecto tivo en relación cos indicadores de contexto que, no diagnóstico, nos describiron as diferenzas entre homes e mulleres.

Xunto coa posta en práctica destas orientacións, é tamén moi importante ter presente que non estaremos a incorporar o principio de igualdade entre homes e mulleres se:

- Pensar que a igualdade vén dunha igual participación numérica entre homes e mulleres.
- Limitámonos a repetir ao longo do noso discurso os termos mulleres, sexo, xénero e igualdade sen máis... É necesario coñecer en que consiste o principio de igualdade e saber aplicalo nos proxectos, e isto debe quedar reflectido nas propostas que formulemos, no seu execución e no seu seguimento e avaliación.
- Limitámonos a desagregar os nosos datos por sexo: habemos de analizar a diferente situación e posición dos grupos e homes aos cales queremos facer partícipes das nosas actuacións.
- Seguimos considerando as mulleres como un "colectivo" homoxéneo: as mulleres somos a metade da poboación e entre nós a diversidade é tan ampla como a que pode existir entre os homes os cales, curiosamente, case nunca son considerados un colectivo. É necesario coñecer as particularidades dos grupos de mulleres cos que imos traballar.

- Traballamos con ou dirixímonos só ás mulleres, sen ter en conta que nos procesos de discriminación dos que son obxecto, interveñen outros moitos actores.
- Esquecemos que a aplicación do principio de igualdade necesita da cualificación e formación das e dos profesionais responsables desta aplicación.

5.3 Xuventude e inmigración

Macarena Vallejo

A sociedade española experimentou grandes cambios nas últimas décadas e pasou de ser un país de emigración a ser un país destino para a inmigración. Este cambio na tendencia migratoria está vinculado ao desenvolvemento político, económico e social que o noso país sufriu nos últimos anos. Desta forma, poderíamos entender os fluxos migratorios como un dos procesos que máis transformou e transformará a nosa sociedade nos anos vindeiros e unha das grandes apostas como elemento estratéxico para o desenvolvemento social e económico.

España tivo diferentes etapas respecto aos fluxos migratorios nas últimas décadas, e producíronse cambios sobre o volume de poboación de orixe estranxeira e países de procedencia. Pero unha altísima porcentaxe desta poboación correspóndese con persoas novas que toman a decisión de inmigrar en idades dun ciclo vital que debería caracterizarse polo comezo da estabilización. Por outra banda, atopámonos con diferentes perfís dentro da poboación de orixe estranxeira novo á marxe do seu país de procedencia. Nalgúns casos, é a persoa a que toma a decisión de inmigrar aspirando a novas oportunidades ou por unha motivación económica; noutros, a persoa vén arrastrada polo proceso migratorio dos seus conxéneres. En ningún caso será a pobreza extrema a que leve a iniciar o proceso migratorio, senón que serán as persoas máis preparadas e con mellores condicións as que se decidan a emprender a "aventura" que supón deixalo todo para volver construír a súa vida noutro lugar. Polo tanto, trátase de persoas novas, con un perfil forte, emprendedoras e con capacidade e preparación para integrarse rápida e doadamente na sociedade de acollida. Por outro lado, na maioría das ocasións o proxecto migratorio non é individual senón familiar ou colectivo, e consiste nun acontecemento que vai supoñer o mantemento de parte da sociedade de orixe, e no que o propio colectivo realizou un investimento grupal. Así, o perfil da persoa que migra será o considerado "máis capaz" polo colectivo, que normalmente se corresponde cunha persoa nova e coas capacidades xa citadas.

En calquera das situacións ou escenarios onde a persoa nova migradora desenvólvese vanse conxugar uns condicionantes culturais e sociais que lle levará a experimentar unha tensión entre a uniformidade e a diferenza. Mentres que na sociedade de acollida hai persoas da súa mesma idade que os fai desexar, mesmo, a asimilación cos seus iguais; as diferenzas económicas, sociais ou culturais failles difícil a integración. Así, ao contrario do que debería supoñer a riqueza da diversidade cultural, son precisamente estas diferenzas as que xeran situacións de discriminación do colectivo durante o seu proceso de integración.

Por outra banda, nos últimos tempos debido ao contexto de crise económica creouse un discurso político e social que fomenta o medo á inmigración; entendéndoa como foco de delincuencia, inseguridade cidadá, restrición no acceso a servizos públicos e competencia en postos de traballo. Este discurso calou en diferentes estratos sociais e fixo que nos últimos anos a inmigración convertérase nuns das principais preocupacións da sociedade española; o que á súa vez incrementa en ocasións as actitudes racistas e xenófobas.

As diferenzas económicas, sociais e culturais poden facerse aínda máis patentes no ámbito local que é o espazo por natureza onde o suxeito se desenvolve e desenvolve. Polo tanto, debe

darse dende a Administración local un coidado especial das políticas que se poñen en marcha para favorecer a igualdade de trato e a non discriminación. Non só se trata de impulsar políticas específicas para o colectivo migrador, senón de que a perspectiva intercultural sexa un enfoque integral ao conxunto de políticas que se planifican e executan. Así mesmo, para a prevención de conflitos así como para a verdadeira integración de todas as persoas e colectivos que forman parte da sociedade é esencial a sensibilización. Iso é especialmente relevante nas xente nova, pois a construción do futuro da sociedade debe facerse de xeito conxunto por todas as partes e suxeitos que o integran.

Dito o anterior, no que á xuventude migradora respecta, a discriminación focalízase en tres ámbitos fundamentais nos cales haberá que exercer unha maior atención:

1 Sistema educativo

O sistema educativo é un axente de socialización e, por iso, posúe un labor integrador. A xente nova migradora non comparte trazos de identidade homoxéneos; as súas culturas, relixións, costumes o metas son tan heteroxéneos como os da poboación autóctona. Non obstante, o sistema educativo tende a homoxeneizar as necesidades da poboación migradora cinguíndose a criterios temporais. Adóitase obviar que un dos retos máis importantes da educación é conseguir un sistema de calidade que responda ás premisas de igualdade de oportunidades, dende o respecto á diversidade e a formación en valores de cidadanía. Esta aposta é traballo de todos e todas, pero fundamentalmente das administracións públicas que pretende forxar un camiño de transformación social cara á plena cidadanía. Para iso é esencial educar en valores, fomentar unha actitude de respecto, establecer pautas de convivencia, abandeirar o diálogo como solución pacífica de situacións de conflito etc. En definitiva, é esencial que a educación tanto formal como non formal estea baseada nunha perspectiva intercultural. Na aposta e o reto de contribuír á educación intercultural, e xa que logo, á mellora da convivencia, as administracións públicas estatais e locais deben traballar no marco de la sensibilización. Sensibilizar a poboación e o grupo de iguais é unha garantía para avanzar na construción dunha sociedade intercultural e integradora.

2 Mercado de traballo

A xente nova migradora, ao igual que a poboación autóctona, teñen especial dificultade para acceder ao mercado laboral, pero ademais sofren unha dobre discriminación debido á súa diferenza de orixe. Así, polo xeral, mentres que a poboación autóctona non accede ou abandona postos de traballo non desexados, a poboación migradora vén a cubrir esas necesidades, sen que se lles teña en conta a bagaxe formativa e laboral previa. Ademais, as condicións laborais son aínda máis precarias e caen en ocasións en prácticas abusivas. Por outra banda, a situación de crise actual está a afectar, de maneira significativa, ao colectivo migrador e, especialmente, aos mozos e as mozas. Así, á falta de ofertas de emprego nos sectores xeralmente ocupados por migradores (construción, hostalaría e outras áreas do sector servizos), ha de engadirse o aumento de despedimentos de traballadores estranxeiros nestes sectores. A iso súmaselle que, polo xeral, se incorporaron máis tarde ao mercado laboral e teñen un maior índice de temporalidade en empregos con pouca cualificación. Polo tanto, na situación de crise actual faise necesario un esforzo dende as administracións públicas, especialmente das locais, que faciliten traspasar da visión utilitarista das necesidades do mercado de traballo cara a unha visión de cidadanía global que garanta a igualdade de oportunidades.

3 Gozo do ocio e tempo libre

O gozo do ocio e tempo libre é un elemento clave nos procesos de integración dos e das mozos e mozas migradores/as. A xuventude migradora comparte coa xuventude autóctona a necesidade de poder gozar do seu tempo libre dun xeito ocioso. Non obstante, os seus condicionantes sociais, laborais, familiares ou culturais dificultalles compartir espazos con esta, que basea o seu ocio na cultura de consumo. Así, a diversidade cultural e a exclusión social, lévalles a crear espazos de socialización propios e segregados que supoñen unha diferenciación cos seus iguais. Ademais, estes espazos etnoculturalmente diferenciados, sen supoñer un enfrontamento coa sociedade de acollida, polo xeral xeran susceptibilidades na poboación autóctona que pode levar a ver como "sospeitosas" as prácticas que estes mozos realizan. Poden establecerse así novos prexuízos e

estereotipos vinculados á dita xente nova. Neste sentido, para o desenvolvemento dunha cidadanía plena, e xa que logo, a integración e non discriminación na sociedade de acollida da xuventude migradora, a participación é un elemento clave. Esta participación debe darse en todos os ámbitos e en cada un dos ámbitos, ou pola contra, non será unha integración e igualdade plena. Participando activamente e deseñando e construíndo conxuntamente a sociedade é o único xeito de sentirse parte desta.

En resumo, a crecente multiculturalidade dos nosos barrios e cidades está a poñer a proba a capacidade das institucións e comunidades locais para integrar os novos veciños e, especialmente, á xuventude migradora. Estes retos deben ser abordados dende os ámbitos da sensibilización, dirixidos a provocar cambios nos imaxinarios colectivos sobre o papel que xoga a xuventude migradora. Pero a convivencia intercultural tamén leva consigo implicitamente a necesidade de favorecer a integración social e a mellora das condicións de vida das persoas e colectivos que integran a comunidade. É vital, polo tanto, que as institucións públicas locais incorporen nos seus programas e accións a nova realidade social, cubrindo así as necesidades do conxunto da súa poboación.

Algunhas reflexións para a intervención

A maioría das políticas públicas locais referidas aos procesos migratorios e á diversidade social están destinadas a mostrar e recoñecer a existencia dunha sociedade multicultural. O recoñecemento desta diversidade ten valor en si mesmo, pois non se pode xestionar algo que non se recoñece, pero é conveniente e necesario avanzar nesta dirección para xerar mecanismos e procesos de igualdade de trato e non discriminación. Neste sentido, as políticas locais deben buscar, en último termo, o empoderamento dos seus residentes para o exercicio con todas as garantías e en toda a súa plenitude da súa condición de cidadáns ou cidadás. Este feito debe ser aínda máis incitante e primordial para novos veciños e veciñas.

Por outra banda, existe unha falsa percepción social de que a xuventude é incapaz de exercer dereitos, asumir responsabilidades e ser participantes activos do desenvolvemento local. Esta percepción agrávase para aqueles suxeitos aos que non se lles recoñece en igualdade de condicións que aos nacionais. Por iso, independentemente da acción, metodoloxía, actividade ou programa proposto por un municipio para a sensibilización en igualdade de trato e non discriminación, esta debería contemplar dous elementos complementarios: por un lado, o recoñecemento do/da mozo/moza migrador/a como un cidadán de plenas garantías que forma e formará parte da sociedade; e por outro, como un suxeito activo para a súa construción e as políticas locais. Así, a participación da xuventude inmigrante no desenvolvemento local e na formulación de políticas e medidas de locais favorecerá a integración. Ademais dos dous elementos anteriormente sinalados, hai outros que tamén deben poñerse de relevo:

- A xuventude inmigrante é tan heteroxénea como a autóctona. Non recoñecer esta diversidade no marco dunha intervención é tanto como negala; e polo tanto, non atender as diferentes necesidades, visións, preferencias, pautas e roles sociais, sensibilidades etc.
- As administracións locais deben integrar e desenvolver políticas públicas que de forma integral incorporen unha perspectiva intercultural, interxeracional e de xénero.
- Estas políticas locais non deben ser postas en marcha unicamente pola Administración, senón que debe tamén involucrarse a organizacións civís, colectivos sociais e o máis amplo abano de actores posible.
- Recoñecer a persoa nova migradora como un suxeito de dereitos e deberes que exerce a súa condición de cidadán no municipio.
- Facilitar e establecer os mecanismos polos cales a xuventude inmigrante, no marco da súa integración e da construción dunha sociedade intercultural, asuma un rol protagonista e estratéxico participando no desenvolvemento da súa localidade.
- Promover procesos organizativos e de fortalecemento de entidades xuvenís como espazos de participación cidadá.

- Levar a cabo iniciativas que teñan como fondo o desenvolvemento comunitario e o empoderamento do colectivo. Sen dúbida estes tipos de iniciativas non teñen efectos directos e as súas implicacións son relevantes a medio e longo, pero é un tipo de aprendizaxe que capacita aos e as mozos e mozas migradores.
- Diseñar estratexias especiais para aqueles grupos excluídos dende un enfoque de inclusión e dende prácticas interxeracionais.
- Establecer obxectivos, indicadores e mecanismos de avaliación claros para axustar as políticas, avaliar os avances en materia de non discriminación e mellorar a transmisión de información.

5.4 Convivencia e espazo público

Rosa Bada

*A cidade é, hoxe, o espazo de todos os encontros, e, polo tanto, de todas as posibilidades.
Tamén é o terreo de todas as contradicións e de todos os perigos: no espazo urbano, de fronteiras incertas, aparecen todas as discriminacións (...) ao mesmo tempo, esbózanse e multiplican prácticas cívicas e sociais de solidariedade.
Preámbulo da Carta Europea de Salvagarda dos Dereitos Humanos na Cidade (Saint-Denis, 2000).*

A cidade é, en primeiro lugar, espazo público, espazo de cidadanía, e os gobernos locais, como axentes activos dos dereitos humanos, deben garantir a igualdade do seu uso.

O espazo público é a identidade da cidade. Nas súas rúas e prazas circulamos, vivimos, traballamos, expoñémonos, disolvémonos no anonimato... ás veces empúrrannos, ás veces empurrámos... Nel realizamos infinidade de prácticas que se mesturan e entrecruzan o que converte a rúa, a cada paso, nun lugar de encontro e de conflito: o mellor e o peor a este tempo!

Nos nosos territorios, independentemente do seu tamaño ou da súa situación xeográfica, xorden as mesmas preguntas: a quen pertence a rúa?, quen decide?, quen controla?, quen vixía?, como compatibilizar as necesidades de todos os habitantes, dos que acaban de chegar, dos que están de paso, dos comerciantes?, como facilitar o uso do espazo público?... En definitiva: como compartir a rúa?

As rúas son espazo de cohabitación, de identidade, espazos comunitarios, de encontro e de intercambio, de conflito e de concertación, e nelas deberíanse dar as condicións idóneas para a cohabitación, a seguridade e a accesibilidade universal, evitando calquera expresión de segregación para garantir a convivencia.

Cada un de nós habemos de poder recoñecernos no espazo urbano, vivilo como un espazo de proximidade, á vez que vivir en interrelación co outro. A rúa é nosa... de todos!!

“Todos os seres humanos nacen libres e iguais en dignidade e en dereitos...”. Todos os individuos e todas as institucións temos a responsabilidade de velar polo respecto universal e efectivo dos dereitos e as liberdades fundamentais, e o espazo público deixa de selo se non é espazo de dereitos.

Os dereitos humanos só teñen sentido cando adquiren contido político: non son os dereitos dos seres humanos na natureza, son os dereitos dos seres humanos en sociedade, con relación aos seus semellantes, e son dereitos que requiren a participación dos que os posúen.

Os dereitos humanos dependen tanto de que os exercitemos cada un individualmente, como do recoñecemento de que todos os demais son igualmente posuidores de dereitos. A experiencia demostra que non deberíamos “permitirnos o luxo” dunha cidadanía pasiva, e unha persoa sen dereitos é un cidadán pasivo... a cidadanía non é simplemente algo que conceden as autoridades, é algo que un mesmo debe conquistar.

A cidadanía activa exercítase a través das diversas canles de participación, entre os que destaca o traballo en concertación entre os entes públicos e o tecido asociativo. Hai múltiples exemplos de traballo en rede, colaborativo, impulsado dende os gobernos locais, como o de Xixón, coa organización das súas xornadas anuais antirracistas, ou a iniciativa que lidera Castellón no ámbito do diálogo interrelixioso.

Temos que aspirar a facer realidade en todos os cantos dos nosos territorios os principios de dignidade e de igualdade de todos os cidadáns e todas as cidadás sen distinción de raza, orixe étnica, xénero, idade, crenzas, orientación sexual ou condicións físicas ou psíquicas.

A cidade é un espazo colectivo que pertence a todos os seus habitantes: a non discriminación no espazo público baséase neste dereito recoñecido. Pero, como garantir mellor?, como actuar mellor?, como gobernar para construír territorios inclusivos?

En decembro de 2009, a Axencia de Dereitos Fundamentais da Unión Europea (FRA) presentou os resultados dunha enquisa realizada a 23.500 cidadáns e cidadás da Unión Europea pertencentes a grupos de minorías étnicas ou raciais e inmigrantes. Xurdían cuestións que fan necesaria unha profunda reflexión que oriente as nosas políticas a favor da igualdade: o 12% de persoas enquisadas afirmaban ser vítima dun feito delituoso discriminatorio nos últimos doce meses, e un 37%, dunha situación discriminatoria. Pero estas cifras, que son moi graves, quizais non son as máis preocupantes: o 46% dos enquisados, descoñecía que existise unha lexislación que prohibe toda discriminación por razón de raza/ pertenza étnica en lugares de pública concorrencia (tendas, restaurantes etc.) e o 82% das persoas que declaraban haber sido vítimas de discriminación non denunciaran os feitos (o 64% pola convicción de que a denuncia non ía cambiar nada). No 80% das respostas expresábase o descoñecemento dalgunha organización ou servizo que proporcionase axuda ou asesoramento ás vítimas de discriminación.

Por colectivos, os niveis máis altos de discriminación tiñan como vítimas os xitanos, seguidos, por norteafricanos e subsaharianos: todas e todos eles, habitantes das nosas cidades.

Ante esta realidade, non podemos inhibirnos, e hai xa uns anos que os gobernos locais asumimos a nosa responsabilidade na promoción e a garantía de dereitos.

As dificultades de facer reais os dereitos recoñecidos nos diversos instrumentos internacionais, sumada á nosa posición de proximidade respecto á vida cotiá das persoas permítenos que xoguemos un papel indispensable.

Os municipios non podemos ser indiferentes ás políticas públicas de dereitos humanos, nin podemos asumir unha posición subalterno do Estado ou dos gobernos autonómicos ou rexionais, porque moitas das vulneracións destes dereitos, incluída a discriminación, se producen nos nosos territorios e esixen da nosa implicación activa e determinada.

A discriminación racial non é un ente abstracto, senón un problema social que lles afecta a moitas persoas na súa vida cotiá. Moitos dos nosos concidadáns ven vulnerados os seus dereitos, son discriminados, ou agredidos na súa dignidade, por razón da súa orixe, cor de pel, etnia, cultura ou relixión. E estas situacións repítense en diferentes espazos que frecuentan na súa vida diaria: no traballo, na comunidade de veciños, na escola, nos espazos de ocio, na rúa... Estas manifestacións de discriminación atentan contra a convivencia e hipotecan o futuro colectivo dos nosos territorios.

É indiscutible que nos últimos anos as nosas cidades avanzaron na loita contra o racismo e a discriminación (políticas, programas, plans, actuacións, redes internacionais como a Coalición de Cidades contra o Racismo e a Xenofobia etc.) pero, a pesar dos progresos, a discriminación, é dicir, a negación do valor fundamental da igualdade, continúa producíndose máis a miúdo do que sería desexable.

Os nosos territorios deben ser lugares nos que cada persoa que os habita poida proxectarse e desenvolverse persoalmente de xeito completo e integrado, sentíndose incluída, incorporado, pertencente a un colectivo sen renunciar á súa identidade máis íntima. Ten toda a cidadanía as mesmas oportunidades de expresar as súas crenzas no espazo público?, son as nosas rúas igual de seguras para todas e todos?, podemos expresar as nosas preferencias, ou a nosa afectividade coa mesma tranquilidade?, está garantida de igual xeito a accesibilidade e a mobilidade para todas e todos?

Necesitamos seguir avanzando na construción dun espazo público de calidade que vai máis alá —somos conscientes— do deseño urbanístico, dos servizos, que ten o seu núcleo nun determinado ambiente cidadán de respecto e de aceptación da diversidade como un factor social positivo (“o aire da cidade faravos libres”). E, concretamente, debemos dotarnos dunha estratexia de combate contra o racismo e a discriminación por orixe étnica que involucre a todos os ámbitos da Administración e que dea resposta á realidade da cidadanía: os dereitos humanos poden ser o noso mellor instrumento.

Nesta estratexia o papel da sensibilización e a educación en cidadanía, en dereitos, é do todo fundamental. Aprendemos que ao falar de discriminación, cada un de nós interpretamos o termo de maneira diferente, que o feito discriminatorio se basea nas nosas vivencias persoais: a vulneración dos nosos dereitos, ou a desigualdade de trato, que se produce ao percibir a alguén como diferente (que é o que definimos como “discriminación”) podemos vivila en primeira persoa, todos e todas somos susceptibles de xerar discriminación e tamén de sufrila.

Por iso, a educación para a convivencia (educación en dereitos, en cidadanía) require de actuacións que afecten a toda a poboación (incluídos os servidores públicos), aínda que, obviamente requiran un deseño axeitado ás características dos beneficiarios. A educación para a convivencia non pode ser un obxectivo dirixido exclusivamente a determinados colectivos ou xeracións. Avanzar cara a unha sociedade inclusiva, en contextos de diversidade e diferenza, esixe non unicamente formar cidadás e cidadáns que loiten polos seus dereitos, senón capaces, tamén, de recoñecer a diferenza —que non a desigualdade— como factor de progreso, e que estean dispostos a loitar polos dereitos dos demais co fin de evitar a discriminación custe o que custe.

Son moitos os gobernos locais que xa asumiron a súa responsabilidade neste ámbito, ás veces, máis alá das súas competencias clásicas, e iniciado actuacións, como no caso do Concello de Ávila co programa "Crecemos xuntos, crecemos tolerantes", ou o de Valencia, con diversas actividades que traballan a favor da igualdade dende o ámbito escolar, ou outros que, como o caso de Málaga, fano dende os programas de inserción sociolaboral, ou Tarragona, que aposta pola proximidade das comunidades veciñais para avanzar na construción de territorios realmente inclusivos.

As políticas de sensibilización e/ou educación contra o racismo e a xenofobia, e contra a non-discriminación en xeral, deberían ofrecer recursos sobre o coñecemento dos dereitos e a súa esixencia, así como capacidade de asumir os propios deberes para participar activamente na comunidade, recoñecendo ao outro (moitas veces ao diferente) como interlocutor válido á hora de buscar solucións xustas para a convivencia.

Nas cidades fanse necesarios os actos de denuncia, de solidariedade, os servizos de garantías (defensores locais, xustiza de proximidade, programas de prevención, mecanismos de resolución alternativa de conflitos etc.) pero sobre todo, resulta fundamental contar cunha cidadanía que

promova gobernos e políticas capaces de apostar decididamente en favor da xustiza, a equidade e a non discriminación nun contexto de convivencia na diversidade.

A igualdade de trato e de oportunidades é un valor ético dos nosos territorios, e a promesa de non-discriminación que recolle a Declaración Universal de Dereitos Humanos pode negarse, suprimirse, ou simplemente continuar sen cumprirse, pero non morre... Os gobernos do século XXI, tamén os locais, xa non podemos xustificarnos ante a nosa cidadanía unicamente como provedores de servizos, senón pola nosa capacidade de garantía dos dereitos fundamentais.

5.5 Sensibilización para a mellora do acceso aos servizos públicos

José María Batlles

Nas seguintes liñas formúlanse unhas reflexións que, lonxe de pretender sistematización nin indicio algún de cientificismo, no mellor dos casos pretenden achegar algunha luz sobre as situacións que se nos presentan a diario e que, ás veces por falta de tempo ou outras razóns, non podemos tratar.

Din os terapeutas que o primeiro paso para a resolución dun problema é o recoñecemento de que se ten.

Respecto dos temas sociais, que son os que nos ocupan, como en calquera outro ámbito, habemos de exercitarnos, sempre, na crítica, pero especialmente na autocrítica. As institucións públicas sono na medida en que serven ao público. Os empregados públicos, e aquí inclúo non só o persoal da Administración, senón moi especialmente aos cargos electos, han de procurar evitar non só a aparición de problemas na sociedade senón atendela da mellor forma posible.

Parece claro que, aínda máis cando existen problemas, é necesaria a capacidade de articular os medios para a súa solución. Esta capacidade vén determinada, fundamentalmente, por dous factores: grao de implicación e marxe de manobra política para a toma de decisións, por un lado, e, por outro, a lexitimación dos técnicos encargados de afrontar as medidas para a solución das situacións problemáticas. Todo iso, referendado pola adxudicación dos medios e recursos necesarios.

Un segundo momento será o do tratamento. Para iso, independentemente daquelas medidas que poidan articularse para a prevención das carencias ou problemas, habemos de enfocar a solución dende a base.

A base, á parte de estar formada pola xestión pública (que, loxicamente, poderá ser máis ou menos acertada), tamén a conforma a cidadanía. Evidentemente, unha inflúe sobre a outra e viceversa, son interdependentes. En calquera dos casos, e afectando a este tándem, é un elemento moi condicionante o grao de cultura política no seu sentido etimolóxico (*polis*), é dicir, cultura de cidade, cultura cidadá e de cidadanía, de participación e de implicación e recoñecemento mutuo da capacidade de mellorar a sociedade que a poboación crea e os electos representan. Non se trata dunha política de clientelismo, senón do recoñecemento dun respecto e unha lexitimación mutuos, un *feed-back* ou retroalimentación recíproca que lle garante á poboación a solución ás súas necesidades, e ao político a confianza por parte da cidadanía.

Por outra banda, tamén é certo que hai tratamentos moi difíciles, custosos e incertos en canto a resultados. Hai problemáticas sociais moi "encistadas" e que necesitan dunha especial e moi coidada atención, e nas que grande parte das posibilidades de éxito dependerán da persoa ou persoas afectadas.

A aceptación da presenza do problema da discriminación da poboación de orixe estranxeira no acceso aos servizos públicos, para que sirva de preámbulo ao tratamento, ha de estar compartida tanto polos electos, os técnicos, como por la poboación. Só no caso de que así sexa, dispórase dunha base sólida sobre a que actuar. Se un ou máis destes elementos non enfocan o problema como tal, resultará máis difícil a súa solución.

Razóns polas que é preciso actuar

A discriminación no acceso da poboación inmigrada aos servizos públicos pode, polo tanto, provir dun ou varios dos elementos citados máis arriba, e, por suposto, pode acontecer tanto por acción como por omisión.

As persoas que actúan, deliberadamente ou non contribuíndo a xerar opinións e/ou feitos desfavorables, ou ben omitindo accións necesarias para a solución dos problemas (por diversas razóns, fundamentalmente formativas), tanto cidadáns como cidadáns "servidores" públicos, contribúen á creación, ao mantemento, se non ao empeoramento das ditas situacións.

A actuación, pois, é necesaria e tamén pode provir de calquera destes elementos, aínda que, postos a elixir, o máis adecuado política, técnica e socialmente é que conflúan todos no recoñecemento do problema e no deseño, execución e valoración das medidas de solución. En calquera caso, a poboación haberá de ser o referente para a Administración tanto no que xurda dela como no que se pretenda facerlle chegar. A súa implicación, en todo momento, haberá de ser unha constante, especialmente nos casos máis complicados de resolver e que máis graves consecuencias presenten.

En relación coas experiencias analizadas, é certo que a formulación expresa do fomento do acceso aos servizos públicos non aparece reflectido. Este aspecto é moi indicativo do estadio no que atopa tanto a poboación como as administracións locais e supralocais. A dotación dos servizos públicos non sempre lle compete á Administración local e parece claro que isto pode supoñer un freo (ou escusa) en moitas ocasións.

Ás veces, á poboación pode dar a impresión de que non actúan ou, no caso contrario, que só fano a favor dos inmigrantes. Polo tanto, segue habendo falta de información, formación e, loxicamente, aparecen malas interpretacións e as consecuentes resistencias á asunción dos dereitos das persoas inmigradas en canto ao acceso aos recursos compartidos coa poboación autóctona. É evidente que a poboación total aumentou, aínda que non sempre foi aparelhada unha redimensión das dotacións públicas.

Outro aspecto que hai que destacar é a posibilidade de exercer o dereito ao voto por parte das persoas migradas. Trátase dun proceso longo, dificultoso e con moitas limitacións, aínda.

Das prácticas estudadas, cabe destacar Cambrils, co seu proxecto de Novos Acompañantes, e Terrassa, co traballo a favor da consecución dunha maior permeabilidade da cidadanía en canto ao acceso da poboación migrada aos servizos públicos ou a "aprendizaxe" dos electos a traballar de forma transversal a este respecto. Non obstante, Cambrils formula unha metodoloxía que fai que os/as novos/as alumnos/as acompañantes sexan mediadores/as (enfoque comunitario) entre os que acaban de chegar e os recursos da cidade, tanto públicos como privados (entidades cidadás colaboradoras, para que sexan coñecidas).

Este proceso de formación (un curso específico ao alumnado) e de guía favorece o coñecemento con máis profundidade do idioma así como tamén facilita o coñecemento dos servizos e dos centros situados na cidade, ás veces de forma case obrigada e ofréceselle á parella de alumnos/as (se non dispoñen outra cousa) a elección dalgúns dos recursos de entre outros formulados. Desta experiencia podería extrapolarse unha posible e necesaria liña de traballo, pensando nas entidades, tanto privadas como especialmente as públicas.

As institucións, e os que nelas traballamos, pretenden que a sociedade acepte, traballe e conviva interculturalmente, pero o modelo da propia Administración non está nin moito menos xeneralizado en canto á súa composición multicultural ou plurinacional. Os equipos han de estar formados por persoas de diversas procedencias nacionais e/ou formativas, e, por suposto, de diversas entidades, para que a cidadanía poida apreciar o valor engadido deste exemplo.

Relevancia da sensibilización

Dende o momento en que a Administración pública fórmase calquera tipo de medida de sensibilización, cos obxectivos que lle resulten pertinentes, esta ha de asumir, dunha vez por todas e sen complexos, que, independentemente do carácter político e técnico do traballo a realizar, ha de deseñarse e implantarse con parámetros moito máis humanos ou "humanizados". Se pretendemos a consecución de determinados obxectivos, a partir da interacción con e entre a cidadanía, producirán os efectos desexados na medida en que todos esteamos nas mesmas condicións de partida, de desenvolvemento e de final.

Segundo a Real Academia Española da Lingua, sensibilizar é facer sensible. Dotar de sensibilidade ou espertar sentimentos morais...

En relación á poboación (non só ao individuo), falar de sensibilización é falar de facer sensible a un grupo en relación a outro (se é dende a Administración, normalmente a un grupo en mellores condicións que outro). Facer consciente do papel duns respecto a outros (mesmo acerca da responsabilidade). Iso implica unha intencionalidade, un obxectivo. Loxicamente, tamén un problema. Mesmo a asunción da súa internalidade, pero tamén a súa externalidade: o que o ten fronte ao que o observa.

Estamos a falar de "sensibilidade". Sensibilidade ante as cousas que afectan "os demais". Supón a alterización do individuo fronte ao colectivo, á sociedade, a la cidadanía. Pero tamén á inversa: a permeabilidade propia de cada individuo, fronte aos demais, tamén o fai branco de actuacións en materia de sensibilización. Todos somos persoas. Por iso "sensibles" e, polo tanto, obxecto de sensibilización.

Deste modo, esta "relación" duns en función doutros lévanos a unha interdependencia biunívoca e permanente, en tanto que os cambios que poidamos introducir no papel duns para que lles afecten a outros, provocan novas necesidades de cambio e de axuste continuo para todos.

Respecto ao papel de cada cal, tanto dende o punto de vista do cidadán afectado por un determinado problema, como dende o do cidadán alleo a este, o do profesional do social ou doutros ámbitos relacionados, ou, especialmente, o dos cargos electos, parece oportuno pensar que, necesariamente, estará nun dos tres estadios seguintes se pretendemos seguir falando de "sensibilización":

- Ser consciente da existencia dun problema, necesidade ou carencia.
- Ser consciente da súa magnitude: interesarse por coñecelo máis activamente.
- Ser consciente da posible e necesaria implicación e intervención por parte de todos: cando o problema dun individuo ou grupo pasa a ter un impacto social, a solución xa non dependerá tanto do individuo senón da sociedade e dos seus representantes.

Tamén lle podemos dar á sensibilización unha significación de "respecto", pois tratamos de conseguir que sexa o cidadán o que cambie para que poida cambiar cousas, xa sexa en relación con outros como a si mesmo. Confiamos nel. Confiamos en nós mesmos. O cidadán pasa por un proceso de empoderamento (formación, autoformación...) que lle fai capaz, se "sente" capaz de desempeñar un rol activo (retroalimentación) e voluntario na súa sociedade. Pero necesita lexitimidade, necesita ser recoñecido.

Desta idea pasamos directamente ao concepto de participación. As iniciativas encamiñadas á implantación de medidas de sensibilización, por simple lóxica, evolucionan á participación; adquiren “vida propia”. A primeira intención é estimular o contacto e a interacción entre grupos e persoas. Provoca cambios que, en calquera caso, convén coñecer, entender e asumir, e, por suposto, afectan a todos e de todos dependen.

Implicación dos gobernos locais

Aínda que, por exemplo, a nova Lei 5/2010 da autonomía local de Andalucía supón un incremento de garantía da autonomía local e, polo tanto, de competencias, así como recoñece unha maior capacidade de xestión orzamentaria, aínda as entidades locais están supeditadas (en moitos casos), como mínimo a normativas autonómicas en relación a asuntos como os servizos sociais, inmigración, igualdade etc. Por iso os concellos non teñen aínda demasiada marxe de movemento a este respecto.

Non obstante, tamén é certa a coñecida frase de que é a Administración máis próxima ao cidadán e a que máis posibilidade de intervención ten. De aí a importancia de considerar se non ten suficiente capacidade ou competencias para a resolución destas temáticas, polo menos si que a ten para actuar como interlocutor lexítimo con outras administracións superiores, especialmente no referente a dotacións económicas a través de acordos, convenios, subvencións ou cofinanciamentos.

Estes acordos de colaboración interinstitucional han de servir, polo menos, para ofrecer:

- Aos servizos públicos, unha opción para ser redimensionados e dotados dos medios e recursos suficientes en función das novas demandas e necesidades. Así como a cualificación progresiva dos técnicos e os electos para un mellor funcionamento.
- Aos cidadáns e cidadás a información e formación suficientes como para facer evolucionar as situacións conflictivas, moitas veces equivocadas por descoñecemento e, polo tanto, pola aparición de prexuízos, en situacións de convivencia desexables. Pero, para iso, é necesaria a súa lexitimación ante a administración non como simples destinatarios de actuacións, senón como promotores e corresponsables destas. Especialmente nestes momentos de crise que radicaliza as situacións problemáticas.

En resumo e a xeito de conclusión: ao formularnos o deseño de accións de sensibilización, aínda que han de ser consideradas un medio para a consecución de determinados fins, tamén habemos de outorgar un valor finalista á propia sensibilización. Fundamentalmente por canto supón un proceso no que, independentemente dos destinatarios, da temporización, dos obxectivos, da metodoloxía, dos recursos económicos, técnicos e humanos. A sensibilización ten un valor en si mesma: poñer en xogo a defensa dos valores das persoas, así como a compartición de intereses.

É necesario ser permeables para coñecer, valorar, transferir e implantar as boas prácticas tanto das diferentes entidades públicas como privadas. Habemos de conseguir actitudes e valores conceptualizados como tales pola cidadanía, promovidos ou avalados pola Administración, e polo tanto compartidos, para que poidan ser considerados como socialmente sustentables.

5.6 Acceso aos servizos públicos

Marta Solé

Previo á reflexión acerca do desenvolvemento de accións de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación por parte da administración local é importante identificar, por un lado, os factores de cambio social e, polo outro, sinalar os principais actores que inciden na configuración das percepcións da cidadanía.

Nos últimos anos, en paralelo ao crecemento da poboación inmigrada en España, as distintas administracións públicas teceron un importante catálogo de actuacións tanto no ámbito lexislativo como no executivo.

E é que o tema non é banal, aínda que historicamente as migracións deviñeron un factor de cambio poboacional de primeira orde, a internacionalización dos fluxos migratorios producida ao longo dos últimos vinte anos e, moi especialmente, a partir do ano 2000, tivo unha incidencia clave na actual configuración social e poboacional dos pobos e cidades.

As novas poboacións contribuíron a dar forma á actual configuración da paisaxe urbana con a apertura de comercios ou a substitución dos existentes, a expansión de crenzas e de formas de expresar a relixiosidade, a adopción de pautas diferentes de ocupación do espazo público, novas formas de relación e un longo etcétera. Modificación que se produciu simultaneamente a outros cambios como o aumento da individualización, novas estruturas familiares, novas pautas residenciais, en definitiva, un conxunto de cambios que contribúen á xeración, nunha parte da poboación, dunha sensación de estrañeza acerca do seu espazo cotián de referencia.

Por extensión, estes cambios tamén impactaron nas administracións, especialmente nas locais, pola súa proximidade coa cidadanía e levaron consigo á necesidade de repensar os recursos e servizos ás novas demandas cidadás.

Así mesmo, acompañando as percepcións xeradas froito das vivencias ou da aprendizaxe están as que nos chegan a partir dos medios de comunicación que contribúen, poderosamente, na interpretación que as persoas facemos acerca do noso ámbito inmediato.

A atención á diversidade por parte da Administración local

Neste contexto, as administracións, especialmente a local, teñen o reto de atopar o equilibrio entre o respecto á diversidade e a construción dunha sociedade local con identidade onde o conxunto da cidadanía se sinta identificada e recoñecida polo resto dos seus concidadáns. Aspecto clave para a convivencia e a cohesión social nos municipios.

A adecuación dos servizos á nova realidade social e poboacional é esencial para garantir un trato en igualdade de condicións para o conxunto da poboación e evitar que diminúa a calidade dos servizos prestados e, por extensión, a xeración de situacións de competencia polos recursos⁹. Este axuste dos servizos ten que realizarse en termos cuantitativos (redimensionando os servizos e as axudas de carácter non universal á nova realidade poboacional) e cualitativos (mediante a adaptación ás novas necesidades, demandas e especificidades do público destinatario).

Actualmente as administracións locais afrontan unha nova etapa na xestión do feito migratorio. Aínda que, nun primeiro estadio, estivo centrada nas accións de recepción e acollida que tiña como finalidade garantir a normalización no acceso da poboación inmigrada aos recursos e servizos municipais, agora, aínda que esta etapa non esta completada, perde peso específico a favor de accións de promoción da convivencia, a igualdade e a cidadanía. Transformación asociada ao asentamento da poboación e á modificación da tipoloxía de chegada (incremento do reagrupamento familiar).

A atención á diversidade debe partir dunha visión estratéxica de cidade con accións orientadas ao conxunto da poboación, á cidadanía, dende a óptica da igualdade, o respecto, a prevención e a capacitación.

As políticas de cidadanía pretenden corrixir as situacións de desigualdade derivadas da diferenza por orixe, sexo, idade... En o ámbito local adoptan unha importancia vital ao asociar a

⁹ *Living Together: Cidadanía Europea contra o Racismo e ola Xenofobia*. Decálogo e informe final comparativo e comprensivo. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid.

ciudadanía á residencia, unha cidadanía que recoñece o conxunto dos cidadáns como veciños e veciñas do municipio, con igualdade de deberes e obrigas.

As actuacións que se van desenvolver débense traballar dende unha óptica integral, que contemple o conxunto de áreas municipais. A planificación das actuacións é outro elemento básico, xa sexa en termos temporais (curto e longo prazo) ou de modalidade de actuación (plans estratéxicos, programas transversais, pactos políticos...).

Finalmente, estas estratexias teñen que contemplar a avaliación das actuacións implantados para coñecer o grao de cumprimento dos obxectivos e actuacións formuladas.

As estratexias locais de sensibilización

A identificación dos eixes xeradores de desigualdade é clave, posto que actúan como base das situacións de discriminación, á vez que permiten orientar a estratexia de actuación que se vai seguir.

A sensibilización intercultural debe actuar sobre as percepcións das persoas e aspirar a conseguir, por un lado, a redución e reconstrución de estereotipos, axudando a superar a visión problematizada do fenómeno da inmigración, favorecendo condutas positivas en relación coas persoas inmigrantes. E polo outro, promover unha toma de conciencia acerca da existencia de prácticas discriminatorias e da necesidade de reducir na nosa sociedade as devanditas prácticas (Ministerio de Traballo e Inmigración-Cruz Vermella, 2007).

As actuacións no ámbito da sensibilización parten dunha dobre vertente, unha educativa e a outra preventiva/proactiva e desenvólvense en paralelo ás políticas de acollida, convivencia e integración que se despregan dende a Administración local. Así mesmo, no seu deseño é necesario ter presente dous ámbitos clave de actuación, a intervención directa sobre os feitos e a intervención sobre a prevención (Observatorio Español do Racismo e a Xenofobia, 2009).

As estratexias de sensibilización teñen que acompañar o conxunto de plans, programas e accións desenvolvidos dende as administracións locais, incidindo dentro da propia organización deseñando actuacións específicas nos espazos de interacción e encontro (espazo público, prazas, comunidades de veciños). Actualmente, a escala local, o deseño e implantación de plans locais de sensibilización en igualdade de trato e non discriminación é aínda unha práctica moi incipiente, aínda que as estratexias se desprenden de plans de actuación máis xerais, pero non de plans específicos.

Aspectos clave e actores

Previo ao deseño das accións de sensibilización é de vital importancia dispoñer dunha identificación dos actores implicados, aqueles que inciden na expansión ou contención da rumoroloxía, así como dos grupos diana (é ben sabido que determinados grupos de poboación soportan maiores índices de rexeitamento ou de intolerancia).¹⁰

As estratexias que se van implantar poden ser variadas. Dentro da propia estrutura municipal, un grupo de actuacións deben orientarse ao traballo co persoal técnico e electo da Administración local. Cea d'Ancona (2007) sinala que "sen dúbida, os discursos políticos e as mensaxes que nos transmiten a través dos medios de comunicación son, en parte, responsables da imaxe que se ten da inmigración e cando é negativa, do seu rexeitamento". De modo que é necesario, entre a clase

¹⁰ No informe 2009 sobre *Evolución do Racismo e a Xenofobia en España* (Cea d'Ancona, M.^a Ángeles; Vallés, Miguel, S. 2010) a poboación xitana figura como un dos grupos étnicos con maiores índices de discriminación en Europa (os datos despréndense dun informe da Axencia Europea de Derechos Humanos). Así mesmo, a poboación marroquí e, por extensión, as persoas musulmás seguidas da poboación romanese aparecen como dúas das nacionalidades estranxeiras ou grupos de poboación que suscitan maiores índices de rexeitamento entre a poboación española.

política do municipio, chegar a consensos para evitar a utilización política da inmigración (pactos políticos das distintas forzas representadas).

Outro ámbito clave é a formación do persoal (técnico e electo), especialmente do responsable da atención á cidadanía. É importante traballar arredor de estratexias de comunicación que mellore a comprensión cos usuarios, adaptar a atención que se ofrece á cidadanía, así como o manexo de habilidades comunicativas para xestionar posibles conflitos e adoptar un papel activo na prevención e extensión de rumores. Ter presente o rol de lexitimador que exercen como representantes municipais tradúcese na necesidade de traballar en discursos e estratexias de comunicación compartidas polo conxunto da organización.

Nos momentos de incerteza son necesarias as accións de pedagogía e sensibilización, de modo que se deben reforzar as actuacións dirixidas á cidadanía, coa incorporación da sociedade civil no deseño e implantación das actuacións.

Recoñecer o papel que desenvolve a sociedade civil organizada como difusores e amplificadores da información (especialmente daquelas con maior contacto ou capacidade de influencia, como son as asociacións de comerciantes, as asociacións de veciños etc.).

As estratexias de sensibilización pasan por promover accións de formación específicas; desenvolver accións de sensibilización social (talleres, exposicións, espazos de encontro e interacción) etc. Aínda que é certo que as corporacións locais son unha peza fundamental no deseño de estratexias de sensibilización, este fenómeno traspasa os límites e recursos municipais. Os concellos non poden traballar sós, sendo clave a coordinación e a colaboración entre os distintos ámbitos administrativos (interinstitucional) e axentes que interactúan no territorio.

Revisión de experiencias

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.

6

PROPOSTAS E RECOMENDACIÓNS

O desenvolvemento do Proxecto ESCI III permitiu a identificación da práctica totalidade das iniciativas e experiencias desenvolvidas por vinte e sete entidades locais pertencentes a dezaoito provincias e a doce comunidades autónomas.

En definitiva, aínda que co conxunto de entidades locais e experiencias en sensibilización participantes no Proxecto ESCI III non se poden desenvolver unhas conclusións representativas para o conxunto dos municipios españois, non é menos certo que se dispón dunha información relevante e significativa sobre un grupo revelador de entidades locais que, polas súas características territoriais e poboacionais, presenza de poboación de orixe estranxeira e experiencia e traxectoria en plans e programas de integración etc., si poden achegar algúns elementos para unha reflexión acerca do desenvolvemento de accións de sensibilización no ámbito local en España así como para identificar algunhas tendencias comúns nas dinámicas locais no ámbito da sensibilización.

Neste punto retómanse as principais conclusións da valoración dos proxectos e transfórmanse en propostas e recomendacións prácticas que poidan orientar a toma de decisións. O obxectivo fundamental é mellorar no desenvolvemento dalgúns dos aspectos clave vinculados co desenvolvemento de accións de sensibilización a nivel local dende unha perspectiva construtiva e práctica.

Para iso, partimos de dúas premisas:

- a) Na inmensa maioría das entidades locais participantes, a sensibilización aparece como unha estratexia de actuación clave e integrada no conxunto de accións realizadas no ámbito da xestión da diversidade.
- b) Un dos factores principais para o desenvolvemento de calquera iniciativa é o capital humano. Neste sentido, o Proxecto ESCI III quere destacar a grande achega dos equipos de traballo cos que tivo a oportunidade de colaborar e resaltar non só a súa profesionalidade senón o seu grao de compromiso e implicación nun contexto social e económico difícil.

Ambos os dous factores son dous piares extraordinarios e imprescindibles para continuar traballando con maior ímpeto, se cabe, no avance das iniciativas de sensibilización. Neste sentido, e coa intención de ofrecer unhas posibles liñas de actuación no futuro inmediato, propóñense as seguintes cinco recomendacións:

1. Incorporar nas iniciativas de sensibilización, o discurso e a acción sobre a igualdade de trato e a non discriminación. Consideramos moi relevante afondar non só no coñecemento entre os colectivos que residen nun mesmo territorio senón avanzar na comprensión dos dereitos humanos, igualdade de oportunidades e de incorporar a perspectiva antidiscriminatoria nas iniciativas de sensibilización no ámbito local.

2. Impulsar o traballo en rede entre as entidades locais que permita:
 - Mellorar o acceso á información sobre as iniciativas e experiencias desenvolvidas en distintos contextos sociais e territoriais.
 - Difundir e ampliar o coñecemento sobre estas iniciativas e experiencias.
3. Afondar na aplicación de ferramentas e técnicas, especialmente en dous aspectos clave:
 - No desenvolvemento dos diagnósticos no ámbito local así como nunha maior e mellor planificación das accións de sensibilización, incorporando os factores que inciden en eventuais situacións de discriminación. Neste sentido, a formación aparece como un aspecto relevante que permitiría reforzar as actuacións dos equipos de traballo no ámbito local. Para o desenvolvemento destas accións recoméndase a utilización do e-learning como método tanto de facilitar o seguimento da formación como para a difusión desta nun maior espectro de entidades locais participantes.
 - No impulso dunha metodoloxía de seguimento e avaliación das accións de sensibilización que permita medir o impacto das accións realizadas e orientar as políticas locais en relación cos resultados obtidos na súa aplicación.

O desenvolvemento do Proxecto ESCI III permitiu desenvolver de xeito incipiente este debate acerca dos métodos, criterios e indicadores para a avaliación das accións de sensibilización. Proponse continuar afondando neste ámbito, especialmente complexo, co obxectivo de ampliar as perspectivas e propoñer un modelo de seguimento e avaliación que poida servir de referente ao conxunto de entidades locais que actúan na área da sensibilización.

4. Promover unha maior implicación da cidadanía nas iniciativas de sensibilización. No proceso de traballo do Proxecto ESCI III, destacou como un valor en si mesmo a participación tanto das organizacións e institucións sociais da comunidade coma da poboación no seu conxunto, afirmando que "sen a articulación de mecanismos de participación da sociedade civil, a eficacia das políticas públicas podería ser menor"¹¹.
5. Estimular a inclusión da perspectiva de xénero nas iniciativas e experiencias de sensibilización.

Só dous dos proxectos valorados no proceso do Proxecto ESCI III estaban explicitamente dirixidos á muller.

A xeito de hipótese, podemos considerar que a existencia de departamentos ou áreas municipais específicas de Igualdade na maioría das entidades locais puido influír na baixa incidencia de proxectos dirixidos a mulleres dende os departamentos ou áreas de Inmigración.

Non obstante, durante o proceso de valoración e nos criterios transversais, tamén se valoraba a perspectiva de xénero en todos os proxectos. E a baixa valoración obtida, de xeito xeral, pode explicarse por non obter a información suficiente, pero tamén porque non se intuía unha clara perspectiva de xénero na maioría das iniciativas.

Considerando a especial situación de vulnerabilidade das mulleres migradoras, a inclusión da perspectiva de xénero nas experiencias de sensibilización é un aspecto que hai que reforzar no futuro das iniciativas locais.

A xeito de conclusión, e para finalizar este punto do Compendio de casos de éxito, suxerímoslles ás autoridades locais desenvolver e incorporar nas axendas políticas locais, accións de políticas públicas de igualdade de trato e non discriminación, do mesmo xeito que se incorporaron ás axendas municipais accións e políticas públicas concretas sobre igualdade de xénero ou de sustentabilidade.

¹¹ Ver a *Guía para o deseño e a elaboración de plans locais de sensibilización*, páxinas 67 e 68

7 BIBLIOGRAFÍA

- Ayuntamiento de Barcelona. *Revista Barcelona Societat* n.º 18, xullo 2010
- BANDRES, José Manuel. Discurso inauguración VI Conferencia Europea Ciudades por los Derechos Humanos. Xenebra, decembro 2008.
- BORJA, J. Ciudadanía y espacio público (www.laciudadviva.org).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad. Saint-Denis, maio 2000.
- CEA D'ANCONA, M.A. (2007): Inmigración, racismo y xenofobia en la España del nuevo contexto europeo. Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociais. Madrid.
- CEA D'ANCONA, M.A; VALLÉS, M. (2009). Evolución del racismo y la xenofobia en España (informe 2009). Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociais. Madrid.
- COMISIÓN EUROPEA CONTRA EL RACISMO Y LA INTOLERANCIA, ECRI. (2010) Borrador IV Informe de monitorización Estado español.
- CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA. (2005) Bases para una política de juventud. Madrid.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (2007). "Orientaciones para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de Empleo". Oficina Central. Documento interno.
- DIETZ, G. (2003), Multiculturalismo, interculturalidad y educación: una aproximación antropológica. Granada: Universidad de Granada.
- DIRECCION GENERAL DE JUSTICIA, LIBERTAD Y SEGURIDAD DE LA COMISION EUROPEA. (2010) Oficinas de Publicaciones de la Unión Europea. Manual sobre la integración para responsables de la formulación de políticas y profesionales. Luxemburgo
- Exposición "La rue est à nous...tous!" Institut pour la vie en mouvement. París, abril 2007. Marzo-maio 2010, Colexio de Arquitectos de Cataluña, Barcelona.
- GARCIA CANCLINI, N., (2005) Diferentes, desiguales, y desconectados: mapas de la interculturalidad. Barcelona: Gedisa.
- GLASER, BARNEY G & STRAUSS, ANSELM L., (1967), The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research. Chicago.
- HALL, S. & DU GAY, P. (2003), *Cuestiones de identidad cultural*. Bos Aires: Amorrortu.
- HUNT, Lynn (2009). *La invención de los Derechos Humanos*. Tusquets, Barcelona.
- A Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
- MARTINEZ, L.; LEAL, C. e BOSCH, S. (2007). *El viaje de Ana*. Historias de inmigración contadas por jóvenes. Consello da Xuventude de España. Madrid.
- MARTINEZ, L.; TUTS, M. e POZO, J. (2007). Formación en educación intercultural para asociaciones juveniles. Consello da Xuventude de España. Madrid.
- MINISTERIO DE IGUALDADE–MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN.- (2.010) "La brecha salarial: realidades y desafíos: las desigualdades salariales entre mujeres y hombres. España 2.009". Colección EME (economía, mujer, empresa).
- MINISTERIO DE TRABAJO E ASUNTOS SOCIAIS–Cruz Vermella (2007) Pistas metodolóxicas para la sensibilización intercultural. Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociais. Madrid.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN, Secretaría de Estado de Inmigración e Emigración. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007 – 2010. Madrid.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. Orde MTIN/1459/2010, do 28 de maio, pola que se crea a Sede Electrónica da Secretaría de Estado da Seguridad Social.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. Secretaría de Estado de Inmigración e Emigración. Dirección Xeral de Integración de Inmigrantes. (2009) *Guía para el diseño y la elaboración de planes locales de sensibilización*. Madrid.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN. *Living Together: Ciudadanía Europea contra el Racismo y la Xenofobia*. Decálogo e Informe final comparativo y comprehensivo. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Madrid.
- MORA CASTRO, A. (2007) "Inmigración, servicios públicos e integración social". Médicos delMundo. *Cuadernos de Trabajo Social* 25. Vol. 20, páx. 25-34.

PAJARES, M.; PELAEZ, C.; MAS, F.; BENÍTEZ, J. R.; ARGOTE, R.; HERNÁNDEZ, R. e BERDON, J. (2008). *Segundo libro Blanco de la Integración Sociolaboral de Refugiadas, Refugiados e Inmigrantes. Ciudadanía y Derechos*. Comisión Española de Axuda ao Refuxiado.

POZO; J. VALTIERRA, B. e MARTÍNEZ, L. (2005). *Hacia un modelo asociativo intercultural*. Consello da Xuventude de España. Madrid.

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

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

SERRA, A.; BELIL, M. (2001): *Món local i diversitat. Estratègies polítiques i serveis municipals per a la integració de persones immigrants no comunitàries*. Diputació de Barcelona. Barcelona.

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