

Ajuntament  de Palma

CATÀLEG DE SERVEIS I ACTUACIONS

PROJECTE MEDIACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA

Setembre 2014



**Govern
de les Illes Balears**

Vicepresidència i Conselleria de Presidència
Direcció General de Cooperació i Immigració

ÍNDEX

1. Presentació	5
2. Serveis i recursos per a persones immigrants	6
Materials	6
▣ Guia de recursos per a persones immigrants	
▣ Plànol de serveis per a persones immigrants	
Tràmits i procediments	6
▣ Informes socials per a la regularització administrativa en cas d'arrelament	
▣ Informes socials per a ajudes econòmiques a persones emigrants retornades	
▣ Cessió d'espais públics per a activitats	
Formació	7
▣ Cursos "Jo també... TIC!"	
▣ Taller "Dones del Món a Palma"	
▣ Tallers per a la integració social de les persones immigrants	
▣ Pràctica de conversa i lecto-escriptura en català i castellà	
Banc del Temps d'intercanvi lingüístic i cultural	8
3. Serveis i recursos de suport a serveis municipals i entitats	9
Materials didàctics	9
▣ Palma al teu abast	
▣ Palma Cívica	

- Descarreguem la motxilla de prejudicis
- Comunicació entre cultures i Interculturalitat
- Guia per a la convivència en comunitats de veïns i veïnes
- Resolució de conflictes
- “Joves entre dues cultures”
- “Què és un Banc del Temps?”
- Recerca de material didàctic o edició de nous continguts

Realització de tallers per a grups 11

- Palma al teu abast
- Palma Cívica
- Descarreguem la motxilla de prejudicis
- Comunicació entre cultures i Interculturalitat
- Convivència en comunitats de veïns i veïnes
- Resolució de conflictes
- Què és un Banc del Temps?

4. Suport als serveis municipals per atenció a la diversitat 14

Suport en l’atenció a les persones 14

- Informació/ orientació als professionals
- Interpretació de pautes culturals
- Interpretació i traducció lingüística
- Mediació en conflictes

Suport en la realització de plans, projectes o activitats 14

Intervenció per a la prevenció i resolució de conflictes interculturals 15

1. Presentació

Aquest Catàleg recull l'oferta de serveis i activitats que en matèria d'immigració s'ofereixen des del Servei de Família, Majors i Immigració de l'Ajuntament de Palma amb el finançament del Govern de les Illes Balears.

Aquests serveis i activitats s'articulen en un Pla de Treball sobre Immigració i Convivència que, amb la finalitat de garantir la convivència intercultural i l'atenció a la diversitat, desplega les següents línies d'intervenció:

LÍNIA 1. ACOLLIDA I ATENCIÓ A PERSONES NOUINGUDES per tal de facilitar-los el coneixement de la ciutat, dels seus drets i deures i l'accés als serveis públics

LÍNIA 2. PARTICIPACIÓ I EXERCICI DE LA CIUTADANIA per assolir la integració en igualtat de condicions

LÍNIA 3. CONEIXEMENT I CONVIVÈNCIA INTERCULTURAL per incidir en el coneixement entre cultures, crear espais de convivència positiva, comunicació i intercanvi entre la població immigrant i l'autòctona com a forma de cohesió social

LÍNIA 4. PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES que es puguin produir entre persones i/o col·lectius de diferents cultures

Les actuacions i serveis recollits en aquest Catàleg es dirigeixen a les persones nouvingudes, als serveis i entitats col·laboradores que treballen amb aquest col·lectiu en el nostre municipi i també a la població en general.

El catàleg inclou, d'una banda, tallers, activitats i material didàctic i, d'altra banda, les intervencions tècniques que es presten directament o mitjançant la col·laboració amb altres serveis municipals.

A continuació podeu veure la relació de les actuacions previstes i la forma d'accedir-hi.

Per a qualsevol aclariment o per sol·licitar les prestacions i serveis recollits en aquest catàleg, podeu posar-vos en contacte amb el servei d'immigració situat al C. de la Ferreria, 10 4^a planta (Centre Flassaders), tel.: 971 228 756

2. Serveis i recursos per a persones immigrants

Materials

▪ Guia de recursos per a persones immigrades (L1 Acollida i atenció)

Descripció: document on queden reflectits els recursos i serveis municipals o autonòmics o estatals específics per a qüestions d'immigració i estrangeria

Útil per: conèixer drets i recursos disponibles.

El podeu consultar a:
http://intranet.cort1.pm/portal/PALMA/intranet/intranet_contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&codbusqueda=2070&language=ca&codResi=1&codMenuPN=355&codMenu=363&layout=intranet_contenedor1.jsp&layout=intranet_contenedor1.jsp

▪ Plànol de serveis per a persones immigrades (L1 Acollida i atenció)

Descripció: Plànol de sobre-taula de 60 x 42 cm. Indica els principals serveis de caràcter general i específic de Palma. Traduït a sis idiomes: castellà, català, anglès, francès, àrab i xinès. Es distribueix en quaderns de 50 exemplars.

Útil per: orientar les persones nouvingudes dins la ciutat, així com per indicar on es situen els serveis de salut, policia, OACS i serveis socials.

El podeu sol·licitar a: Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració.

El podeu consultar a:

http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&contenido=70675&tipo=1&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1578&codMenuPN=1812&language=ca

Tràmits i procediments

▪ Informes socials per a la regularització administrativa en cas d'arrelament (L1 Acollida i atenció)

Descripció: emissió d'informes per sol·licitar autorització de residència temporal per raons d'arrelament social (Reial Decret 557/2011, pel qual s'aprova el reglament de la Llei Orgànica 4/2000).

Forma d'accés: sol·licitud via Registre General.

Podeu trobar el procediment i la sol·licitud a:

http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&contenido=70675&tipo=1&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1578&codMenuPN=1812&language=ca

▣ **Informes socials per a ajudes econòmiques a persones emigrants retornades (L1 Acollida i atenció)**

Descripció: emissió d'informes per justificar la manca de mitjans econòmics per sol·licitar la subvenció directa per atendre casos d'extrema necessitat de persones espanyoles emigrants retornades, en virtut del Reial Decret 1493/2007, de 12 de novembre.

Forma d'accés: sol·licitud via Registre General.

Podeu trobar el procediment i la sol·licitud a:

http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fl oc_d4_v1.jsp&contenido=70675&tipo=1&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp &codResi=1&codMenu=1578&codMenuPN=1812&language=ca

▣ **Cessió d'espais públics municipals (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: Tramitació de les sol·licituds d'ocupació d'espais públics per part d'entitat i associacions de persones immigrades legalment constituïdes i, si escau, inscrites al REMEC: s'ha de presentar una instància al registre municipal (OAC), indicant el motiu de la sol·licitud, la data i l'horari d'ocupació, i també si és necessari altre equipament (taules, cadires, punts de corrent, etc.)

Podeu trobar el procediment i la sol·licitud a:

http://intranet.cort1.pm/portal/PALMA/intranet/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/11_664_97_1.pdf

Formació

La formació dirigida a les persones immigrades té la finalitat de capacitar-les per a l'exercici dels seus drets i deures i fomentar la seva participació i l'exercici de la ciutadania. Es programen diferents edicions d'aquests cursos i tallers que es publiciten mitjançant material gràfic i difusió al portal web de l'Ajuntament de Palma.

D'altra banda, si des del vostre servei teniu algun grup constituït (mín. Entre 12 i 15 persones, segons el curs o taller), existeix la possibilitat de realitzar l'acció formativa en el territori.

Informació i inscripcions: Servei d'Educació, Família, Majors i Immigració

▪ **Cursos "Jo també... TIC!"**

Descripció: tallers de formació en maneig d'ordinador, facilitant el procés d'adaptació i millorant les oportunitats de participació en tots els sectors de la societat. Disponible nivell bàsic, mig i avançat.

Previsió: 4 edicions de novembre 2014 a juliol 2015

Data d'inici: 17 de novembre de 2014 al Centre Flassaders

▪ Taller “Dones del Món a Palma”

Descripció: tallers per a dones immigrades, per millorar les seves capacitats i augmentar el seu potencial de participació ciutadana. Té una durada de 33 hores.

Previsió: 4 edicions d'octubre 2014 a juliol 2015

Data d'inici: 16 d'octubre de 2015

▪ Tallers per a la integració social de les persones immigrants

Descripció: tallers per a persones immigrades, per millorar la seva integració social i cultural, observant les següents matèries: drets i llibertats públiques i marc normatiu i institucional, igualtat entre dones i homes, coneixement de la ciutat, serveis, recursos i eines per a la millora de la convivència intercultural. Té una durada de 20 hores.

Previsió: 7 edicions d'octubre 2014 a juliol 2015

Data d'inici: 20 d'octubre de 2014

▪ Pràctica de conversa i lecto-escriptura en català i castellà

Descripció: iniciativa dirigida a millorar les habilitats comunicatives dels ciutadans i ciutadanes nouvinguts a Palma, en les dues llengües oficials de la nostra Comunitat Autònoma, a través de grups de conversa i tallers formatius en lecto-escriptura. Sessions setmanals de 90 minuts de durada.

Previsió: activitat permanent d'octubre 2014 a juny 2015

Data d'inici: 20 d'octubre 2014. Inscripcions obertes

▪ **Banc del Temps d'intercanvi lingüístic i cultural (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: iniciativa dirigida a fomentar les relacions entre persones per practicar i intercanviar coneixements lingüístics i culturals en diferents idiomes.

Previsió: octubre 2014

3. Serveis i recursos de suport a serveis municipals i entitats

Material didàctic

El material didàctic que s'utilitza per a la realització de tallers propis del servei es posa a disposició d'altres serveis i entitats que treballen amb grups de persones, amb la voluntat que també els sigui útil per incidir positivament en la integració de les persones immigrades i la convivència intercultural.

Alguns d'aquests materials ja estan editats i accessibles al web de l'Ajuntament de Palma. D'altres estan en procés de maquetació i edició. Així mateix, dins la línia de treball de suport als serveis municipals i entitats podem aportar materials no editats o atendre sol·licituds de recerca de nous continguts d'acord a les necessitats que es detectin.

- **“Palma al teu abast” (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: DVD de 8 min de durada on s'expliquen els principals drets, deures i recursos de la ciutat. Disponible en català, castellà, anglès, alemany, francès, àrab i xinès.

Útil per: donar a conèixer a les persones novingudes alguns aspectes bàsics de Ciutat, així com normes bàsiques per fomentar la convivència entre les comunitats de veïns i veïnes.

Disponible en DVD i accessible a l'enllaç:

http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fd_es_d4_v2.jsp&contenido=56275&tipo=6&nivel=1400&codResi=1&language=ca

- **Palma Cívica: (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: material didàctic per treballar amb joves. Es tracta de dur a terme una dinàmica amb el grup de classe o altre grup, consistent en un joc per anar treballant els diferents aspectes. S'aconsella un mínim de 8 participants.

Útil per: ajudar a l'alumnat a reflexionar sobre una sèrie de temes que afecten al jovent, com la diversitat, el racisme, la cura dels espais públics, etc.

Disponible en carpetes al Servei de Família, Majors i Immigració

- **“Descarreguem la motxilla de prejudicis” (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: presentació en power point en la que s'exposen diferents aspectes relacionats amb els estereotips i els prejudicis: què són, en què es basen, mecanismes de creació i potenciació, etc.

Útil per: ajudar a identificar estereotips i prejudicis.

Material en procés d'edició

▪ **“Comunicació entre cultures i Interculturalitat” (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: presentació en *power point* en la que s'exposen diferents aspectes relacionats amb la interculturalitat i la comunicació.

Útil per: facilitar l'acceptació i la convivència intercultural, així com treballar aspectes de comunicació.

Material en procés d'edició

▪ **Guia per a la convivència en comunitats de veïns i veïnes (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: guia en format quadern, explica de forma gràfica i comprensible les principals normatives i pautes per una bona convivència a les finques. Editat en els idiomes: català-castellà i anglès-francès

Útil per: fomentar bones pràctiques cíviques.

Disponible en format llibret i accessible a l'enllaç

http://intranet.cort1.pm/portal/PALMA/intranet/intranet_contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&codbusqueda=2070&language=ca&codResi=1&codMenuPN=355&codMenu=363&layout=intranet_contenedor1.jsp&layout=intranet_contenedor1.jsp

▪ **“Resolució de conflictes” (L4 Prevenció i resolució de conflictes)**

Descripció: presentació en *power point* i material per fer dinàmiques sobre què són els conflictes i els aspectes necessaris per dotar d'estratègies de resolució d'aquests, dirigit a grups i adaptat a les característiques dels mateixos.

Útil per: treballar i reconèixer aspectes i dotar estratègies de resolució de conflictes d'una manera positiva.

Material en procés d'edició

▪ **“Joves entre dues cultures” (Treball amb segones generacions) (L3 Convivència Intercultural)**

Descripció: presentació en *power point* i material per desenvolupar dinàmiques per ajudar a afrontar les dificultats que genera el xoc entre la cultura d'origen, les arrels, la família... i la cultura d'acollida.

Útil per: treballar les dificultats que es produeixen quan algunes famílies immigrades es troben davant el procés de socialització dels seus fills i filles ja

nascuts a Espanya o arribats de molt petits, tenint en compte que el conflicte és patit tant per la família com per els seus fills i filles.

Material en procés d'edició

▪ **“Què és un Banc del Temps?” (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: presentació en *power point* per explicar com els veïns i veïnes poden crear i participar en una xarxa per poder intercanviar petits favors i serveis que ajuden a resoldre petites necessitats de la vida quotidiana.

Útil per: Donar a conèixer què és i com funciona un Banc del Temps.

Material en procés d'edició

▪ **Recerca de material didàctic, bones pràctiques o edició de nous continguts per realitzar actuacions del Pla de Treball sobre Immigració i Convivència en matèria de:**

- Acollida i atenció a persones immigrants
- Participació i exercici de la ciutadania
- Convivència intercultural
- Prevenció i resolució de conflictes

Realització de tallers per a grups

Els següents tallers per a grups s'ofereixen a centres escolars i grups de persones a través del Programa Palma Educa de l'Ajuntament de Palma

http://www.palmaeduca.cat/p_activitats/index.php?modulo=actividades&accion=actividad&id=762&option=none.

Els imparteixen persones del Servei d'Educació, Família, Majors i Immigració. Es duen a terme mitjançant dinàmiques participatives i jocs, així com diferents materials didàctics, ajustats als perfils de les persones participants. En alguns casos es poden adaptar els continguts i les dinàmiques a grups de perfils diferents per als que inicialment estan pensats.

Durant el període no lectiu es poden sol·licitar directament al Servei de Família, Majors i Immigració.

▪ **“Palma al teu abast” (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: taller de 90 minuts dirigit a entitats que treballen amb immigració.

Útil per: donar a conèixer a grans trets com és la nostra ciutat, a més de parlar sobre drets i deures de la ciutadania, normativa i serveis municipals, oci i temps lliure, etc. Es projecta el DVD “Palma al teu abast”.

▪ **Palma Cívica (L2 Participació i exercici de la ciutadania)**

Descripció: taller de dues hores de durada dirigit a alumnat a partir del tercer cicle de Primària, fins a Formació Professional i/o Batxillerat.

Útil per: ajudar a l'alumnat a reflexionar sobre una sèrie de temes d'actualitat: diversitat, racisme, cura dels espais públics, etc.

▪ **“Descarreguem la motxilla de prejudicis” (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: taller de 90 minuts de durada dirigit a centres educatius (tercer cicle de Primària en endavant), i entitats, associacions, etc.

Útil per: ajudar a identificar estereotips i prejudicis. Es pretén que els educands integrin habilitats, coneixements i valors per a consolidar la convivència, a més de poder reconèixer les situacions de discriminació i xenofòbia, per tal d'evitar-les.

▪ **“Comunicació entre cultures i Interculturalitat” (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: taller de 90 minuts de durada dirigit a centres educatius (tercer cicle de Primària en endavant), i entitats, associacions, etc.

Útil per: facilitar l'acceptació i la convivència intercultural, així com treballar aspectes de comunicació.

▪ **Convivència en comunitats de veïns i veïnes (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: taller de 90 minuts per explicar el contingut de la Guia per a la Convivència en Comunitats de Veïns i Veïnes, on s'explica de forma gràfica i comprensible les principals normatives i pautes per una bona convivència en comunitats veïnals.

Útil per: fomentar bones pràctiques cíviques i millorar les relacions de la comunitat.

▪ **“Resolució de conflictes” (L4 Prevenció i resolució de conflictes)**

Descripció: taller de 90 minuts de durada dirigit a centres educatius (tercer cicle de Primària en endavant), i entitats, associacions, etc.

Útil per: treballar i reconèixer aspectes i dotar estratègies de resolució de conflictes d'una manera positiva.

- **“Què és un Banc del Temps?” (L3 Convivència intercultural)**

Descripció: xerrada dirigida a educació d’adults, universitària, associacions i públic en general.

Útil per: conèixer què és i com funciona un Banc del Temps. Quan es dirigeix a entitats, també s’incideix en el muntatge, l’organització i el manteniment d’un BdT.

4. Suport als serveis municipals per atenció a la diversitat

Amb la finalitat de garantir una adequada atenció a la diversitat, des del Servei de Família, Majors i Immigració col·laboram amb altres serveis municipals. Ho feim a través d'un equip professional especialitzat en immigració i mediació.

▣ Suport en l'atenció a persones

Les diferències idiomàtiques o les diferències entre els valors i hàbits de les persones nouvingudes i els professionals sovint interfereixen la comunicació i poden dificultar l'atenció que es presta des dels serveis municipals. Mitjançant aquesta línia de treball donem assessorament o suport presencial als serveis d'atenció personal de l'Ajuntament de Palma:

- Informació/ orientació als professionals
- Interpretació de pautes culturals
- Interpretació i traducció lingüística
- Mediació en conflictes

Les sol·licituds d'intervenció ens les podeu fer arribar a l'adreça de correu electrònic: immigracio@palma.es a través dels fulls de petició que trobareu l'enllaç:http://intranet.cort1.pm/portal/PALMA/intranet/intranet_contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&codbusqueda=2070&language=ca&codResi=1&codMenuPN=355&codMenu=363&layout=intranet_contenedor1.jsp&layout=intranet_contenedor1.jsp

Un cop s'hagi rebut la vostra sol·licitud rebreu resposta en el termini de tres dies hàbils.

▣ Suport en la realització de plans, projectes i activitats

Per garantir la igualtat d'oportunitats i enfortir la cohesió social, la gestió dels serveis i projectes municipals ha de considerar la diversitat de persones que viuen a Palma. També per prevenir els obstacles que col·lectius específics es poden trobar per accedir als recursos i participar a la ciutat. Amb aquesta línia pretenem donar suport als serveis municipals mitjançant:

- L'elaboració d'informes, diagnòstics
- La introducció d'indicadors d'atenció a la diversitat, el disseny dels projectes
- El disseny o ajust d'estratègies per garantir o millorar l'atenció a la diversitat i la convivència intercultural.

- La intervenció en programes d'activitats, plans o projectes quan es requereixi de personal especialitzat

Aquestes actuacions pretenen:

- Facilitar a les persones immigrants el coneixement de la ciutat, el coneixement dels drets i deures i l'accés als serveis i recursos
- Millorar la integració, la participació i l'exercici de la ciutadania de les persones immigrants.
- Incidir en el coneixement entre cultures i crear espais de convivència positiva, comunicació i intercanvi entre la població immigrant i l'autòctona.

▣ **Intervenció per a la prevenció i resolució de conflictes interculturals (L4 Prevenció i resolució de conflictes)**

La convivència entre persones de diferents cultures es pot veure dificultada per la manca de coneixement, els prejudicis o la no acceptació de conductes diferents. A nivell de ciutat els conflictes es posen sovint en evidència en:

- Usos d'espais públics
- Convivència en comunitats de veïns i veïnes
- Conflictes amb serveis
- Altres

Mitjançant aquesta línia proposem l'assessorament als serveis o la intervenció per prevenir o mediar en la resolució de conflictes.