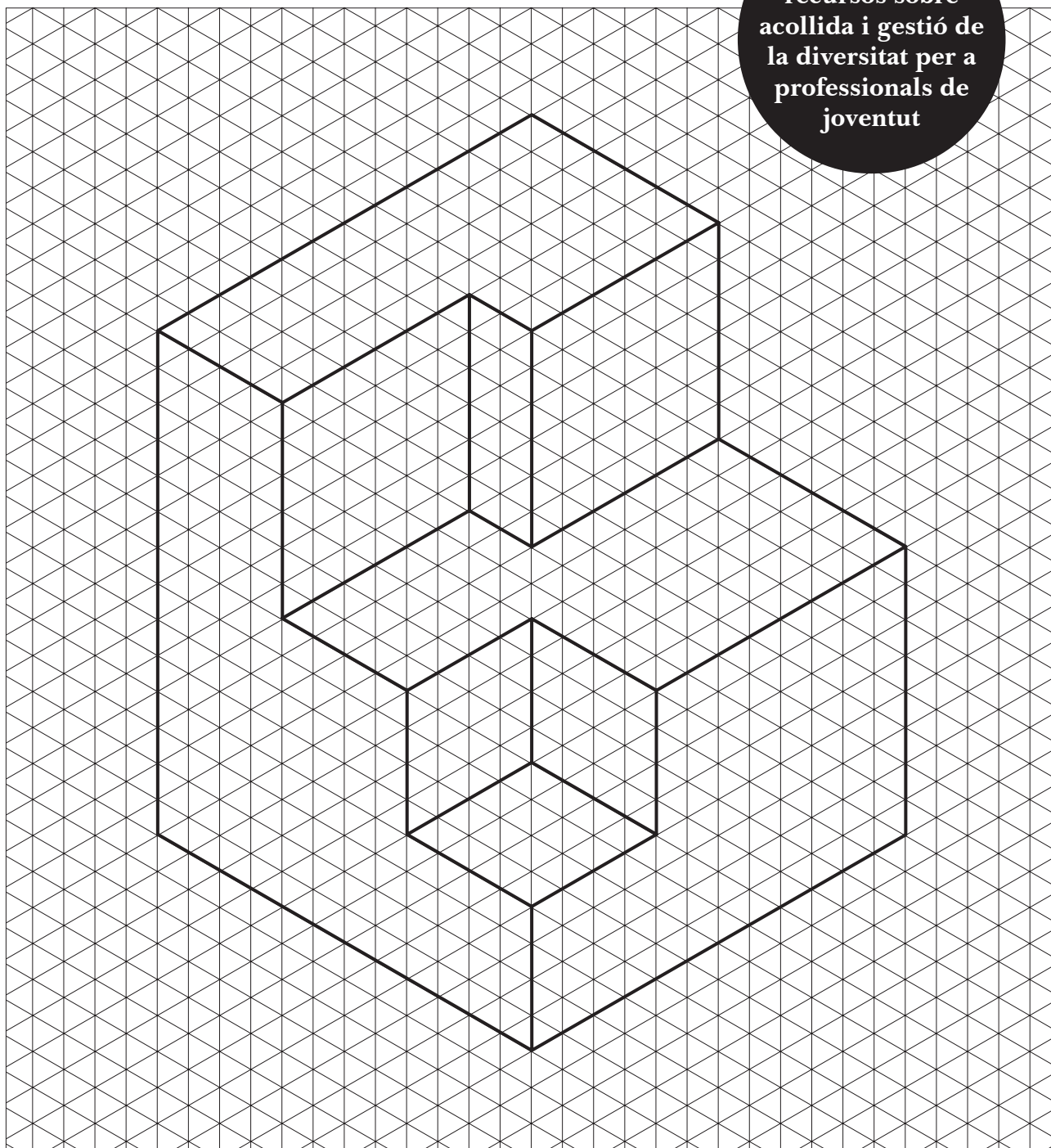


UNA MATEIXA REALITAT, DIVERSES PERSPECTIVES

Carpeta de
recursos sobre
acollida i gestió de
la diversitat per a
professionals de
joventut



© **Generalitat de Catalunya**
Departament de Benestar Social i Família

Autora: Marta Casas Castañé

Coordinació d'edició: Neus Alberich i Abdou Mawa Ndiaye Ndaw, Equip d'Interculturalitat de l'Agència Catalana de la Joventut

1a edició, juliol de 2011

Tiratge: 1.000 exemplars

Correcció: Apòstrof SCCL Serveis de Comunicació

Disseny i Maquetació: Unitat d'Autoedició i Disseny, Direcció General de Joventut

Impressió: Cevagraf SCCL

Impressió carpeta: Troserma SL

0.0 ÍNDEX

0.1 PRESENTACIÓ

0.2 PRÒLEG

1.0 CONSIDERACIONS PRÈVIES

- 1.1 La població estrangera jove és, abans que res, jove!
- 1.2 Marc d'acció: legislació i altres disposicions
- 1.3 La immigració, ara i aquí: evolució del fet migratori
- 1.4 Oportunitats i riqueses del fet migratori
- 1.5 Recursos a l'abast vinculats al fet migratori i la diversitat
- 1.6 El paper dels i les professionals de joventut
- 1.7 El discurs de la DGJ i de l'ACJ sobre el tema
- 1.8 La Llei d'estrangeria: què és i què regula
- 1.9 La Llei d'acollida: què és i què regula

2.0 ADEQUACIÓ DEL SERVEI A UNA REALITAT DIVERSA

- 2.1 Aconseguir que el servei sigui inclusiu
- 2.2 Facilitar i promoure l'accés de joves de diferents orígens
- 2.3 Facilitar i promoure l'accés i la presència de noies immigrades
- 2.4 Fomentar la participació de les persones joves de diferents orígens

3.0 ATENCIÓ A JOVES D'ORIGEN IMMIGRAT

- 3.1 No parla ni català ni castellà
- 3.2 És analfabet/a
- 3.3 Acaba d'arribar al municipi
- 3.4 Es vol empadronar o detectem que no està empadronat/ada
- 3.5 Vol aconseguir l'autorització de residència
- 3.6 Vol accedir al món laboral
- 3.7 Vol continuar/complementar la seva formació
- 3.8 Vol homologar la seva titulació acadèmica
- 3.9 Necessita assessorament jurídic
- 3.10 Vol accedir al sistema sanitari
- 3.11 Vol participar en alguna entitat o grup de joves
- 3.12 Vol accedir a l'habitatge

4.0 GESTIÓ DE LA DIVERSITAT AL SERVEI

- 4.1 Fomentar la convivència entre joves de diferents orígens
- 4.2 Intervenir en cas de conflicte/malentès
- 4.3 Contribuir a la gestió de la diversitat en el conjunt del municipi
- 4.4 Evitar la concentració de joves d'un determinat col·lectiu
- 4.5 Detectar i intervenir conductes racistes o xenòfobes al servei

5.0 CASUÍSTIQUES ESPECÍFIQUES

- 5.1 Alguna situació o risc de violència masclista entre joves d'origen immigrant
- 5.2 Alguna situació o risc de pràctiques de mutilació genital femenina
- 5.3 Algun cas o risc de matrimoni forçat
- 5.4 Menors immigrants no acompanyats
- 5.5 Majors immigrants sense referents familiars (extutelats o no)
- 5.6 Xarxes d'explotació, tràfic o altres

6.0 GLOSSARI, BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

0.1 PRESENTACIÓ

Aquesta Carpeta de recursos sobre acollida i gestió de la diversitat, *Una mateixa realitat, diverses perspectives*, vol ser una eina pràctica per als i les professionals de joventut en el procés d'acompanyament de les persones joves d'origen immigrant que, com sabeu, són un col·lectiu que durant aquesta darrera dècada ha crescut de manera molt notable al nostre país.

Catalunya sempre ha estat una terra de pas, oberta a tota mena d'influències i cultures. I ha estat també un país receptor d'incomptables onades migratòries, que s'han succeït al llarg de la història. Hem estat i som un país d'acollida, que s'ha anat construint sobre la base de la barreja constant entre la població autòctona i la nouvinguda. Aquesta tendència històrica, avui, és més viva que mai, ja que la societat catalana contemporània ha esdevingut especialment dinàmica, complexa i diversa. Així, els nous catalans i les noves catalanes d'avui provenen d'una gran diversitat d'orígens geogràfics i culturals i els espais de relació de la joventut catalana són cada cop més interculturals. I això ja no és un discurs teòric, sinó la realitat palpable del dia a dia. D'altra banda, a aquesta diversitat d'origen, cal sumar-hi també la diversitat en les trajectòries d'acollida i arrelament, tant entre les persones nouvingudes com entre les anomenades segones generacions.

Tot això exigeix noves formes de govern i noves eines de treball. Perquè, certament, la diversitat és un valor per ella mateixa, però també implica la necessitat de gestionar una realitat molt més complexa i saber atendre noves necessitats que han aflorat com a conseqüència del ràpid creixement del col·lectiu de joves d'origen immigrant. Per tot plegat, cal disposar de nous recursos i instruments, sigui on sigui: als centres d'atenció primària, a les escoles o als serveis d'informació juvenil (SIJ).

En aquest sentit, els SIJ així com la resta de serveis juvenils del territori, en tant que punts d'atenció directa a la gent jove, poden ser un element clau en l'acollida i orientació de les persones joves d'origen immigrant i jugar un paper important a l'hora de facilitar-los la seva autonomia i integració social. Per fer-ho possible, però, és imprescindible que disposin de les eines adequades. Amb aquesta Carpeta de recursos d'interculturalitat volem fer una aportació en aquest sentit. Una aportació que ha d'ajudar a fer una mica més fàcil aquest procés d'acollida i arrelament i que ha de contribuir a traduir el discurs de la interculturalitat en una realitat. Una realitat que s'ha de basar en el diàleg recíproc i permanent entre persones i col·lectius de diferents orígens i identitats culturals, per tal de construir una societat diversa i cohesionada, en què quedin garantits tant els drets individuals i col·lectius com l'assumpció dels deures per part de tothom.

La carpeta és, en definitiva, una nova contribució per continuar avançant en el camí del diàleg intercultural, un camí de consens recollit al Pacte nacional per a la immigració i, també, a la Llei d'acollida de persones immigrades i retornades.

Departament de Benestar Social i Família

0.2 PRÒLEG

La presència de joves d'origen immigrant en els serveis d'informació juvenil (Oficines Joves i Punts d'Informació Juvenil) i altres serveis de joventut, genera reptes que cal assumir i gestionar de forma positiva. *Una mateixa realitat, diverses perspectives* és un material de suport que s'adreça a professionals de joventut dels serveis d'informació juvenil per tal que puguin donar resposta a les necessitats identificades.

Els criteris per a l'elaboració d'aquest material, es basen en els principis següents:

- **Complementarietat:** hi ha un bon nombre de materials de qualitat adreçats a donar suport als processos d'acollida de la població nouvinguda, i a la gestió dels entorns interculturals. El present material evita duplicitats i, moltes vegades, remet directament a recursos ja existents.
- **Suport a la tasca professional:** el principal criteri per a l'elaboració i ordenació del material respon a la voluntat de donar suport efectiu a la tasca del personal dels serveis d'informació juvenil i altres serveis de joventut. Tot el material està elaborat, per tant, des del punt de vista de la necessitat que poden tenir aquests professionals a l'hora de satisfer les necessitats o demandes de la gent jove.
- **Accessibilitat:** s'intenta que el material desenvolupat sigui accessible, de ràpida consulta i fàcil d'entendre.

La carpeta de recursos s'estructura de la següent manera, en funció de les principals necessitats detectades:

Un primer bloc amb informació bàsica que permet orientar la tasca dels i les professionals i adequar els serveis de joventut en entorns diversos com són els nostres municipis en l'actualitat. Inclou dos apartats:

- ➊ **Consideracions prèvies:** incorpora algunes indicacions de caire general que permetin facilitar l'abordatge de les situacions i casuístiques vinculades amb la presència de joves d'origen immigrant.
- ➋ **Adequació del servei a una realitat diversa:** incorpora indicacions per tal de garantir que les oficines i altres serveis s'adaptin a la realitat diversa dels i les joves a qui han d'atendre, facilitant la participació i la inclusió dels diversos perfils que podem trobar.

Un segon bloc, amb informació més específica adreçada a donar suport a la tasca dels i les professionals dels serveis de joventut en relació amb la població d'origen divers. Inclou tres apartats més:

- ➌ **Atenció a joves d'origen immigrant:** incorpora indicacions per donar resposta a les principals necessitats i demandes plantejades pels i les joves.
- ➍ **Gestió de la diversitat al servei:** incorpora indicacions adreçades a facilitar la tasca del personal en la gestió de les situacions que es poden donar als serveis, vinculades amb la presència de diversitat.
- ➎ **Casuístiques específiques:** finalment, s'incorporen algunes indicacions per abordar algunes casuístiques específiques.

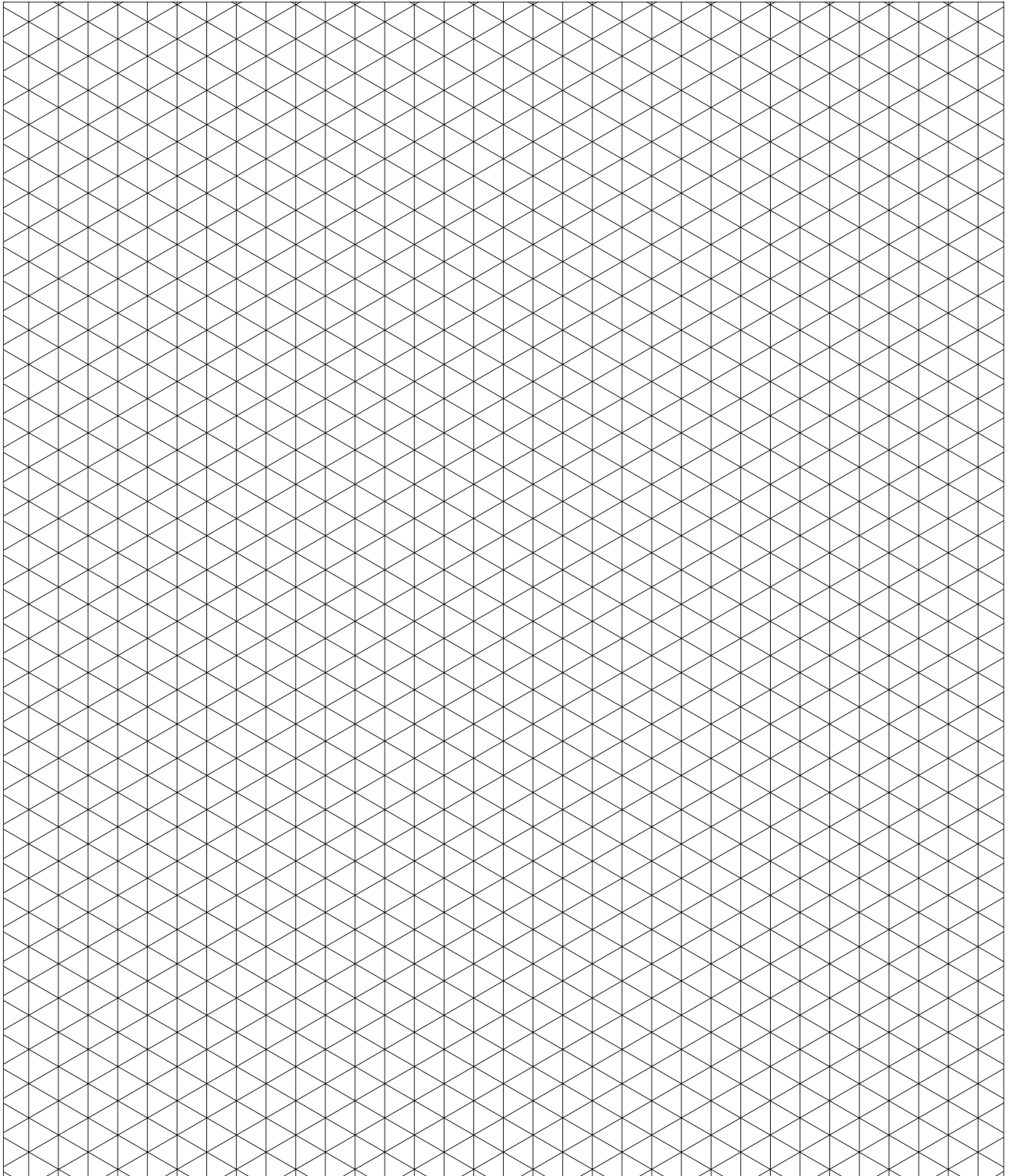
En cadascun d'aquests epígrafs, la informació es presenta en forma de fitxes. Cadascuna d'aquestes s'estructura de la forma següent:

- Pautes per orientar l'acció dels i les professionals: indicacions genèriques i de tipus pràctic que puguin facilitar la tasca del personal tècnic.
- Què he de saber? Informació bàsica sobre el tema.
- Recursos a l'abast: identificació i accés als principals recursos de suport.
- Per saber-ne més: en algunes fitxes s'inclouen referències per aprofundir en el coneixement del tema.

La carpeta acaba amb un glossari que recull alguns dels termes i conceptes específics que apareixen en el document i amb la bibliografia i webgrafia.

BLOC 1

CONSIDERACIONS PRÉVIES



El fet migratori ha transformat la realitat social del nostre país en les darreres dècades. El creixement de població i la diversificació de perfils ha generat desajustaments entre els recursos existents i els nous reptes que han d'afrontar. També entre els serveis de joventut: la joventut catalana és cada vegada més diversa, parla llengües diferents, té referents culturals, creences religioses, formes d'entendre la vida i les relacions, expectatives, etc. molt diversos. I no únicament en funció del seu origen, sinó també dels seus processos de socialització al nostre país, dels seus contextos sociofamiliars, el punt del qual parteixen, l'accés i cobertura de les necessitats bàsiques, etc.

Els serveis d'informació juvenil i altres recursos adreçats a joves han d'assumir aquesta diversitat i aprendre a gestionar-la, per tal de garantir l'accés de tots i totes les joves als serveis en condicions d'equitat. Les OJ i els PIJ són punts d'acollida i atenció directa a la gent jove, serveis de proximitat on es posen de manifest aquesta diversitat i les desigualtats de la nostra societat.

En aquest primer capítol es recullen algunes indicacions i reflexions de caire general amb l'objectiu de facilitar l'abordatge de les situacions i casuístiques vinculades amb la presència de joves d'origen immigrant, que es concreten en els capítols següents.

Els aspectes que s'han de tenir en compte són:

- 1.1 La població estrangera jove és, abans que res, jove!**
Importància de treballar-hi des d'una perspectiva normalitzadora.
- 1.2 Marc d'acció: legislació i altres disposicions**
Legalitat vigent (estrangeria, acollida...), que esdevé el marc d'acció a l'hora d'atendre i gestionar la diversitat, amb l'objectiu final de generar equitat i igualtat d'oportunitats.
- 1.3 La immigració ara i aquí: evolució del fet migratori**
Evolució del fet migratori i tendències actuals. El pas d'una societat d'immigració a una societat de diversitat.
- 1.4 Oportunitats i riqueses del fet migratori**
Visió positiva i constructiva de la presència de persones immigrades i de diversitat en general. Identificació de potencials i oportunitats de cara al futur.
- 1.5 Recursos a l'abast vinculats al fet migratori i la diversitat**
Principals recursos generalistes i territorials.
- 1.6 El paper dels i les professionals de joventut**
La tasca dels i les professionals en l'acollida i el procés d'integració dels joves d'origen immigrant, i en la creació d'entorns inclusius i respectuosos amb la diversitat.
- 1.7 Els discursos de la DGJ i de l'ACJ sobre el tema**
Principals discursos i orientacions des de les polítiques de joventut de la Direcció General de Joventut i de l'Agència Catalana de la Joventut.
- 1.8 La Llei d'estrangeria: què és i què regula**
Informació bàsica sobre la legislació vigent en matèria d'estrangeria.
- 1.9 Llei d'acollida: què és i què regula**
Informació bàsica sobre la Llei catalana d'acollida.

1.1 LA POBLACIÓ ESTRANGERA JOVE ÉS, ABANS QUE RES, JOVE!

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Les persones joves d'origen immigrat són, abans que res, joves: la majoria de necessitats, inquietuds, dificultats... són compartides amb la resta de joves amb característiques similars (sexe, edat, nivell socioeconòmic, etc.), amb independència del seu origen. Per tant, hem de garantir un tracte igualitari.
- Per tracte igualitari hem d'entendre un tracte equitatiu: és a dir, no es tracta de donar un tracte exactament igual a totes les persones, amb independència de quines siguin les seves especificitats, sinó garantir que assoleixin un mateix objectiu (per exemple, que estiguin ben informats), encara que això impliqui destinar-hi més temps i més recursos.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Des de la perspectiva de l'equitat, cal que identifiquem les dificultats o necessitats específiques que pugui tenir aquest jovent:
 - 1 En el moment del primer contacte, podem identificar ja si hi ha alguna dificultat de comunicació: si el o la jove desconeix el català i/o el castellà, caldrà que fem un esforç per facilitar la comunicació (*vegeu la fitxa 3.1*). De la mateixa manera, podem identificar si té dificultats per entendre un text escrit (*vegeu la fitxa 3.2*).
 - 2 Al llarg de la relació amb un/a jove, també podrem identificar altres necessitats o dificultats específiques: vinculades amb situacions de vulnerabilitat, dificultats d'accés de determinats col·lectius als serveis, etc. En les fitxes dels apartats següents trobem orientacions més concretes.
- Una bona capacitació en matèria d'atenció a la diversitat i d'interculturalitat ens pot ser de molta utilitat: ens ajudarà a desenvolupar habilitats i actituds que facilitin aquesta aproximació a una joventut diversa.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

El fet de **ser estranger/a**, de **pertànyer a un determinat grup cultural**, o d'**haver nascut en un altre país**, **no són factors determinants que obliguin a un enfocament específic**: la diversitat intragrupal és enorme, i sovint una persona jove comparteix més coses amb una altra d'origen diferent que amb la resta de persones del seu mateix origen.

L'objectiu dels serveis de joventut ha de ser sempre dispensar un **tracte equitatiu** a totes les persones joves, sigui quin sigui el seu origen. Això pot significar haver de donar **atenció específica quan es detecta una determinada necessitat o dificultat**: el que ha de ser igual és el resultat (donar una bona informació, facilitar la participació, garantir l'accés als serveis...). Els camins per arribar-hi poden ser molt diversos i s'han d'ajustar a les característiques de les persones amb què treballem.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Coneixements personals: l'experiència i els coneixements del personal tècnic i els recursos dels serveis de joventut són els principals recursos per atendre aquesta població. I, molt especialment, les nostres habilitats i competències interculturals: la capacitat d'entendre, interactuar i gestionar les relacions en contextos multiculturals.
- Per als aspectes específics, trobarem indicacions en les fitxes d'aquesta carpeta.

1.2 MARC D'ACCIÓ: LEGISLACIÓ I ALTRES DISPOSICIONS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Hi ha diverses legislacions específiques que poden afectar les persones estrangeres o d'origen immigrant. Tot i que no cal ser especialista, sí que és important tenir-ne un coneixement bàsic per poder informar i derivar correctament.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Per saber el tipus de legislació que incideix en el o la jove, és bàsic conèixer la seva nacionalitat:
 - ❶ Si és una persona estrangera, se li aplica la Llei d'estrangeria (Llei orgànica que regula l'accés i la permanència a Espanya de ciutadans i ciutadanes d'altres països).
 - ❷ Si és un menor, la Llei de protecció dels menors prima sobre la Llei d'estrangeria (*vegeu la fitxa 5.4*).
 - ❸ Tant si es tracta de persones estrangeres com si tenen nacionalitat espanyola, haurem d'oferir els serveis establerts per la Llei d'acollida de persones immigrants i retornades de Catalunya (*vegeu la fitxa 1.9*).
 - ❹ En funció de la nacionalitat, s'aplica el règim general o l'específic (*vegeu la fitxa 1.8*).
- En termes generals, la resta de legislació és aplicable en igualtat de condicions a totes les persones, tant si tenen nacionalitat espanyola com si són estrangeres. De tota manera, davant de qualsevol dubte que tinguem, és bàsic conèixer els recursos que tenim a l'abast per resoldre'ls o per poder-hi derivar els casos (*vegeu la fitxa 3.9*).

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Hi ha diverses **disposicions legals i marcs jurídics** que constitueixen el marc d'acció en relació amb l'atenció que els serveis han de prestar a la població (estrangera o no), i els drets i deures específics de la població estrangera pel que fa als recursos i serveis.

Les principals disposicions legals a tenir en compte són:

- **Legislació genèrica:** Constitució espanyola (CE), Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), legislació europea.
- **Legislació específica:** Llei de protecció de menors, Llei d'educació de Catalunya, Llei de bases de règim local, Llei orgànica per a la igualtat efectiva d'homes i dones...
- **Legislació específica vinculada a estrangeria i acollida:** Llei d'estrangeria, Llei d'acollida.

D'altra banda, en el marc català existeix una eina de consens polític que estableix el marc d'acció en matèria d'immigració: el **Pacte nacional per a la immigració**.

Totes aquestes disposicions estableixen com a objectiu final **garantir l'atenció de l'administració al conjunt de la ciutadania en termes d'equitat i generar igualtat d'oportunitats**.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Legislació de referència en matèria d'immigració i estrangeria**, al Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- **Guia de legislació**, de l'Àrea de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.
- **Pacte Nacional per a la Immigració**.

PER SABER-NE MÉS...

- Portal d'accés a **legislació europea**.
- **Normativa i jurisprudència** en matèria d'immigració i estrangeria, al portal del **Ministerio de Trabajo e Inmigración**.
- Pàgina web de l'**Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB)**.
- Pàgina web d'immigració i estrangeria del **Reial Il·lustre Col·legi d'Advocats de Saragossa**.

1.3 LA IMMIGRACIÓ, ARA I AQUÍ; EVOLUCIÓ DEL FET MIGRATORI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- De nou cal recordar la consideració de la *fitxa 1.1*: els i les joves d'origen immigrant no requereixen, d'entrada, un tractament específic. Únicament en el cas que identifiquem dificultats o necessitats específiques, caldrà que les tractem adequadament per garantir l'accés als serveis i recursos en igualtat de condicions que la resta de joves, i un tracte equitatiu.
- Per facilitar la identificació d'aquestes especificitats i de les potencialitats d'aquestes persones, és important que coneguem l'experiència migratòria de les persones joves, i els seus contextos i condicions de vida actuals.
- Molts municipis disposen de plans, serveis o equips especialitzats en el coneixement i la gestió del fet migratori, i en tots els consells comarcals hi ha un pla de ciutadania i immigració (que depèn de la Direcció General per a la Immigració), amb un equip tècnic de referència.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Anàlisi de recursos i polítiques: és bàsic identificar en primer lloc quins són els recursos i professionals especialitzats en immigració al nostre territori (plans locals o comarcals): seran la principal font per aconseguir qualsevol informació o resoldre qualsevol dubte.
- Anàlisi de la realitat: és convenient que fem un seguiment de l'evolució del fet migratori i que disposem d'informació actualitzada sobre la composició sociodemogràfica del nostre context local, de les principals problemàtiques i potencials identificats entre la gent jove, i de les eines de gestió que s'han desenvolupat. Això ens permetrà ajustar els nostres serveis. Aquesta informació, a més de buscar-la als plans de ciutadania, també hauríem de trobar-la als plans locals de joventut.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La immigració no és un fenomen nou ni extraordinari: els moviments humans han estat una constant al llarg de la història de la humanitat i arreu del món. La mateixa composició del nostre país és el resultat de múltiples onades migratòries. Les més recents, al segle XX, comencem amb grans migracions internes (de les zones rurals a les urbanes) vinculades al procés d'industrialització. Destaquen també els diversos fluxos migratoris procedents de l'Estat espanyol: els més significatius, els anys 20 i els anys 60-70.

El volum i la velocitat d'arribada dels **fluxos migratoris** procedents de països estrangers, sobretot els darrers vint anys, han estat molt significatius i han transformat la composició sociodemogràfica del nostre país amb un creixement demogràfic de més d'un milió de persones (des de 1998) i un gran increment de la diversitat cultural a la nostra societat.

La immigració d'origen estranger que trobem al nostre país és molt **diversa**, pel que fa a l'origen, el perfil migratori (homes o dones sols, xarxes familiars, menors sols...), els patrons d'assentament (reagrupaments familiars, projectes transnacionals...), els nivells formatius i culturals, els processos d'integració, etc.

Com també és diferent la percepció que la nostra societat té dels diversos grups immigrants: hi ha grups fortament estigmatitzats i d'altres que socialment són considerats de manera més positiva. Molta d'aquesta població estrangera és jove, i cal sumar-hi els fills i filles de famílies immigrades nascuts a Catalunya o que ja han obtingut la nacionalitat espanyola: **la joventut catalana és diversa**.

Es fa difícil valorar quin serà el comportament migratori en el futur, però és evident que hi ha un **canvi en la dinàmica** dels darrers anys: després de dues dècades de creixement ininterromput, la crisi econòmica ha provocat una dràstica disminució de l'entrada de població immigrada i un increment de les sortides (retorns als països d'origen o viatges a noves destinacions). L'escenari que es planteja actualment és de consolidació dels col·lectius immigrants (cada vegada hi ha més fills i filles –fins i tot néts i nètes– nascuts aquí, que fan menys probable un hipotètic retorn), però d'aturada del creixement.

Ens trobem, doncs, cada vegada menys en una societat d'immigració i més en una **societat de diversitat**, en què es consolida la presència de grups amb referents culturals, llengües, adscripcions religioses, etc. diverses.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Informació estadística sobre població a través de l'**Idescat**.
- Accions i recursos formatius de l'**Agència Catalana de la Joventut** de la Generalitat de Catalunya, la **Direcció General per a la Immigració** de la Generalitat de Catalunya.
- Al **Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania** de la Diputació de Barcelona, entre d'altres.
- Serveis/programes d'immigració, ciutadania i/o convivència del mateix ajuntament o el consell comarcal.
- Informació local sobre immigració i diversitat, generada per entitats, associacions, organitzacions o altres agents del territori.

PER SABER-NE MÉS...

- Col·leccions "**Ciutadania i Immigració**" del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- **Anuari estadístic de Catalunya i banc d'estadístiques de municipis i comarques** de l'**Idescat**.
- **Observatori Català de la Joventut**: Enquesta de la Joventut de Catalunya, sistema d'indicadors de la joventut de Catalunya.
- **Observatori de la Diversitat** de la Diputació de Barcelona.
- Fundació Jaume Bofill. **Migracat: Observatori de la Immigració a Catalunya**.

1.4 OPORTUNITATS I RIQUESES DEL FET MIGRATORI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- A vegades ens és més fàcil identificar les dificultats relacionades amb la diversitat i la seva gestió que no pas les oportunitats que genera. És important que siguem capaços i capaces d'identificar el potencial de la presència de persones molt diverses als nostres serveis. Persones amb trajectòries i experiències diferents, múltiples habilitats i coneixements, creativitat, empena, ganes de fer coses... Els serveis de joventut poden esdevenir espais inclusius (*vegeu la fitxa 2.1*) que serveixin de plataforma per desenvolupar tot aquest potencial!
- Hem de treballar des d'una perspectiva proactiva: no tan sols gestionar els impactes negatius per minimitzar-los (que seria una perspectiva reactiva), sinó identificar els elements positius i aprofitar-los al màxim.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc podem fer un petit treball de reflexió en l'àmbit d'equip per identificar les dificultats i les oportunitats que genera la presència de població immigrada al nostre servei. Una anàlisi DAFO (identificar Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats) pot ser una bona eina per fer-ho.
- Identificar les fortaleses i oportunitats ens pot costar una mica si no hi tenim costum: és important insistir-hi. Qualsevol element positiu que detectem, per petit que sigui, ens serveix per desenvolupar propostes.
- A partir d'aquí, podem proposar com aprofitar al màxim aquests elements positius: caldrà que els tinguem en compte, per tant, en la planificació d'accions o en les possibles mesures que prenguem per adequar el servei.
- Aquest mateix procés el podem desenvolupar també amb les persones que participen als serveis (de diversos orígens, perfils, sexe...): elles mateixes poden ser les que identifiquin les potencialitats i ens donin idees per treballar-hi.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

El **fet migratori ha transformat**, en les darreres dècades, **la composició sociodemogràfica** del nostre país. Això comporta desajustaments, dificultats, nous reptes i conflictes. És per aquesta raó que hi ha d'haver un procés de reajustament per part de tothom, tant de les persones que han arribat de fora com de les persones autòctones.

Ara bé, que el fet migratori (i sobretot la seva gestió) sigui complex, no significa que sigui només negatiu. El desenvolupament econòmic s'ha assentat en un model que requeria de mà d'obra que en part ha procedit la immigració. L'arribada de població de diferents orígens a la nostra societat en alguns aspectes ha tingut efectes positius sobre l'economia i sobre el capital humà (riquesa de cultures diferents, augment de les taxes de natalitat, etc.).

Bona part de la població d'origen immigrant té un bon nivell formatiu, tot i treballar per sota del seu nivell de capacitat. I també les generacions d'infants i joves d'origen immigrant presenten perfils molt competius: amb capacitats multilingües i multiculturals.

La **diversitat, malgrat la complexitat de la seva gestió, genera oportunitats** que poden contribuir a una societat futura rica i plena: creativitat, adaptabilitat, capacitat de treball, empena, etc.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Equip d'Interculturalitat** de l'ACJ: l'equip dóna suport als i les professionals de joventut per al disseny i desenvolupament d'aquest tipus de polítiques.

1.5 RECURSOS A L'ABAST VINCULATS AL FET MIGRATORI I LA DIVERSITAT

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Des de ja fa anys disposem d'un bon nombre de recursos i d'equips professionals especialitzats en la gestió del fet migratori i la diversitat en l'entorn local: plans locals, recursos i serveis específics, plans comarcals... És bàsic conèixer-los i aprofitar-los.
- La gestió del fet migratori i la diversitat que en resulta ha generat la necessitat de desenvolupar recursos i definir polítiques de ciutadania i convivència en l'entorn local.
- Proposem fer una recerca per identificar els recursos i els professionals especialitzats que hi ha al nostre abast. Moltes vegades podem trobar recursos ja existents que donin resposta a les nostres necessitats o que ens ajudin a enfocar-les.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Proposem fer una recerca bàsica per identificar les polítiques, els programes, les accions i els recursos i els professionals especialitzats que hi ha al nostre entorn immediat:
 - 1 El municipi disposa d'algun pla o programa específic? De quin tipus: d'immigració i ciutadania, de convivència, d'acollida...? Hi ha una àrea o un equip tècnic específic?
 - 2 El municipi disposa de serveis o recursos específics d'atenció a població immigrada: oficines d'atenció a immigrants, recursos formatius...?
 - 3 Quines entitats o organitzacions hi ha al nostre territori i què ofereixen?
 - 4 Quins recursos o serveis vinculats ofereix el Consell Comarcal?
- A partir d'aquesta recerca bàsica, cal que establim contacte amb les persones responsables de l'àmbit local o comarcal, o fins i tot nacional: una bona comunicació ens facilitarà moltíssim tant la tasca d'informació com la de derivació.
- Si existeix algun tipus de pla local, és probable que ja formem part d'alguna xarxa de serveis. En aquest cas, el treball en xarxa ens ha de facilitar conèixer tots aquests recursos.
- Fora ja de l'àmbit local, tal com proposàvem anteriorment, també podem identificar serveis i recursos: en l'apartat de "Recursos a l'abast" trobem els més significatius. En cadascuna de les fitxes següents també s'identifiquen els principals recursos generalistes.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

En els darrers anys s'han desplegat **múltiples recursos fàcilment accessibles** que ens poden ajudar a gestionar la realitat diversa i a treballar amb la població immigrada.

En primer lloc, cal destacar les iniciatives que s'han desenvolupat a **escala local** (gestionats des dels mateixos ajuntaments o des dels consells comarcals): plans estratègics i operatius de gestió de la diversitat, de convivència, de ciutadania...; iniciatives de treball en xarxa entre diversos agents locals; serveis específics de suport a la població immigrada i als professionals que els donen servei (serveis de mediació i traducció, etc.); serveis i recursos adreçats a la població nouvinguda (processos d'acollida, etc.).

A **escala nacional**, també hi ha una sèrie de recursos d'utilitat i fàcilment accessibles: materials, suport i assessorament, recursos formatius, etc., oferts per l'administració pública i per organitzacions privades.

D'altra banda, també s'han generat múltiples **recursos de tipus generalista**: eines disponibles en línia i fàcilment accessibles, ofertes formatives, convocatòries de subvencions i ajuts adreçats a l'àmbit local, iniciatives de recerca, etc.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Recursos per a professionals** del Departament de Benestar Social i Família.
- **Web d'Acollida de la Generalitat de Catalunya.**
- **Benvinguda a les dones que arriben a Catalunya** de l'Institut Català de les Dones.
- **Banc de Bones Pràctiques** de la Diputació de Barcelona i la Fundació Carles Pi i Sunyer.
- **Guia de recursos** de l'Observatori de la Diversitat de la Diputació de Barcelona.
- **Figures professionals** que poden donar suport:
 1. Des de l'àmbit local: tècnics i tècniques de ciutadania i immigració locals i comarcals, altres figures tècniques de proximitat (agents locals, dinamitzadors d'entitats, etc.), mediadors/es, traductors/es i intèrprets, etc.
 2. Des de recursos d'abast més general: **Departament d'Ensenyament, Departament de Salut**, ONG i entitats (**Creu Roja, Càritas**, associacions d'immigrants...), sindicats (**CITE-CCOO, AMIC-UGT**), etc.
- **Recursos formatius** en matèria d'immigració i diversitat:
 1. **Oferta formativa** de la Direcció General per a la Immigració del Departament de Benestar Social i Família.
 2. **Catàleg de formació de la Direcció General de Joventut.**
 3. **Catàleg de formació en Igualtat i Ciutadania** de la Diputació de Barcelona.
 4. Accions formatives i cursos organitzats per institucions diverses en tot el territori català (**Fundació Sergi; ACISI; Món-3...**).

1.6 EL PAPER DELS I LES PROFESSIONALS DE JOVENTUT

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La millor manera d'atendre la diversitat des dels serveis de joventut és desenvolupant polítiques de joventut inclusives, que tinguin com a finalitat la creació d'una societat cohesionada i lliure de discriminació, considerant totes les persones joves, tinguin l'origen que tinguin, ciutadans i ciutadanes de ple dret.
- A més, els i les professionals que treballen en serveis de joventut poden ser referents en l'acompanyament a joves nouvinguts i nouvingudes en els seus municipis en el procés d'acollida i acomodació a la societat receptora.

- Aquest tipus de polítiques poden tenir orientacions diferents:

En relació amb la persona o el col·lectiu:

- ❶ Centrades en la persona com a ciutadà o ciutadana: lluitant contra l'exclusió social, les desigualtats i els desavantatges socials i desenvolupant polítiques d'igualtat d'oportunitats i de correcció de desigualtats.
- ❷ Centrades en el col·lectiu: també cal incidir en els contextos on es desenvolupa la vida de les persones joves, transformant els espais físics i relacionals.

En relació amb l'objectiu de la política:

- ❶ Centrades a pal·liar situacions d'exclusió social: polítiques que van dirigides a col·lectius amb risc d'exclusió social i que tenen com a objectiu evitar que els col·lectius més vulnerables passin a una situació de marginació social greu. Són polítiques que, per elles mateixes, no tenen ni la capacitat ni la vocació de transformar estructuralment la societat per canviar el model social; són polítiques pal·liatives de l'exclusió però no pas transformadores.
 - ❷ Centrades a incidir en les estructures: polítiques que van dirigides a transformar les estructures socials que generen desigualtats i discriminacions. Es plantegen com a objectiu últim crear una societat més inclusiva. Per això no es dirigeixen específicament a aquelles persones amb risc d'exclusió, sinó que es dirigeixen al global de la societat, a les seves institucions i a les causes actuant de forma integral i estratègica.
- El personal tècnic de joventut té un paper important en relació amb la qualitat de la informació donada i en l'adaptació personalitzada a cada jove. Per la seva funció com a figures de proximitat, també poden fer una tasca important en l'acompanyament dels i les joves.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Malgrat que els i les professionals dels serveis d'informació a vegades no són directament els que planifiquen les polítiques de joventut, han de poder incidir en aquestes polítiques:
 - ❶ En primer lloc, podem influir i planificar el nostre servei (l'espai, l'organització, l'ambient, etc.), fer-lo acollidor i adaptar-lo a la realitat diversa (*vegeu l'apartat 2*).
 - ❷ En segon lloc, som responsables de l'atenció i el tracte que dispensem a les persones usuàries, així com la qualitat de la informació i els materials dispensats. Nosaltres som la cara de Joventut davant les persones que atenem. La nostra actitud i la qualitat de la informació que facilitem pot facilitar la comunicació amb els i les joves d'origen immigrant, generar vincles de confiança amb els i les professionals i, en definitiva, contribuir positivament als seus processos d'integració.
 - ❸ En tercer lloc, com a agents de proximitat, tenim la capacitat d'identificar i analitzar necessitats, dificultats, oportunitats, també de donar una bona informació, assessorar i acompanyar. Podem contribuir, d'aquesta manera, a la gestió del fet migratori, la diversitat i la convivència al nostre municipi i fer de pont entre la ciutadania i les administracions.
-

- Podem millorar la nostra capacitat i les habilitats per gestionar la realitat diversa dels serveis: a través del coneixement, lectura i ús dels materials que ens ofereix Joventut, dels recursos i eines a l'abast, de la formació, etc. La nostra actitud i el nostre compromís, així com els coneixements i la professionalitat, són fonamentals per assolir els objectius que plantegen les polítiques!

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Els i les professionals de joventut poden tenir una **incidència significativa en el procés d'integració** de les persones joves d'origen immigrat i, especialment, en la creació d'entorns inclusius i respectuosos amb la diversitat. També hem de ser capaços de donar la millor atenció a tota la gent jove que accedeixi al nostre servei, sigui quin sigui el seu origen, identificant **possibles necessitats i dificultats** i desenvolupant accions o utilitzant eines que ens permetin superar-les. Un dels principis que ha d'acompanyar en tot moment aquest model és la **professionalitat** (en concret, l'especialització dels i les professionals dels serveis de joventut en la seva tasca d'informació juvenil).

Però també cal tenir la capacitat, com a **agents de proximitat** en contacte amb la població, d'observar, analitzar i entendre les noves realitats de la nostra societat, per tal d'adaptar els serveis i, sobretot, d'identificar les oportunitats que els nous escenaris generen de cara al futur. I d'aquesta manera, incidir en la planificació de les polítiques (especialment les de joventut).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Equip d'Interculturalitat** de l'ACJ: l'equip dona suport als professionals de joventut per al disseny i desenvolupament d'aquest tipus de polítiques.
- **Equip de Xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil** de l'ACJ.
- **Pla Jove** de la Diputació de Barcelona.

PER SABER-NE MÉS...

- ALBERICH, N.; N'DIAYE, M. (2010). *Interculturalitat en les polítiques locals de joventut*. Barcelona, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria de Joventut, col. "Sinergia", núm. 9.

1.7 EL DISCURS DE LA DGJ I DE L'ACJ SOBRE EL TEMA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- El discurs i les propostes de la Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut, com la de la resta d'agents competents (DG d'Immigració de la Generalitat, Estat, altres òrgans institucionals, observatoris, fundacions i entitats especialitzades, gent experta...), han d'orientar l'acció dels serveis i del personal tècnic. És important tenir-les en compte en la planificació de les accions, i incorporar-les en els objectius dels serveis.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important conèixer i estar al corrent de les propostes de la DGJ/ACJ, dels materials que edita, els recursos que genera...
- Per a qualsevol consulta o necessitat de suport, val la pena adreçar-se a l'Equip d'Interculturalitat i a la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil de la DGJ/ACJ.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La Direcció General de Joventut i l'Agència Catalana de la Joventut (com recull el document de bases Pla Nacional de Joventut 2010-2020) assumeix que les polítiques de joventut han de facilitar que totes les persones joves puguin assolir el seu projecte de vida, incidint en els processos de transició i posant una especial atenció en la diversitat de formes i models de vida existents.

S'ha de garantir que totes les persones joves, independentment de l'origen que tinguin, puguin accedir a l'exercici de la **plena ciutadania** i a tenir l'oportunitat de la **mobilitat social**, tot evitant la reproducció de les desigualtats.

Les polítiques públiques de joventut tenen la responsabilitat de **generar processos d'integració i inclusió** de totes les persones joves a la societat i de treballar per construir una societat més cohesionada. Totes les administracions s'hi han d'implicar, però són les administracions locals, per la seva proximitat a la població, les que tenen i han de tenir un paper protagonista en la gestió de la diversitat.

En la col·lecció de guies pràctiques de joventut, trobareu *Interculturalitat en les polítiques locals de joventut*. Col·lecció "Sinergia", núm. 9, una publicació que recull les directrius de joventut en aquesta matèria.

D'altra banda, la DGJ i l'ACJ ofereixen diversos recursos adreçats a professionals: projectes interculturals, edició de materials, formació... L'**Equip d'Interculturalitat** s'encarrega de donar suport i assessorar els diversos serveis de joventut en matèria d'interculturalitat i gestió de la diversitat. La Xarxa SIJ treballa per a la millora qualitativa dels Serveis d'Informació Juvenil creant eines de treball i material de suport que faciliti la gestió, coordinació i dinamització dels serveis d'informació juvenil.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Web de la **Direcció General de Joventut**.
- Web de l'**Agència Catalana de la Joventut**.
- **Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2010-2020**.
- **Projectes interculturals i Equip d'Interculturalitat** de l'ACJ.
- **Equip de Xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil** de l'ACJ.
- **E-Joventut. Espai virtual de recursos per a les polítiques de joventut**.
- ALBERICH, N.; N'DIAYE, M. (2010). *Interculturalitat en les polítiques locals de joventut*. Barcelona, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria de Joventut, col. "Sinergia", núm. 9.
- A escala local, plans d'immigració i ciutadania, plans d'inclusió, plans educatius d'entorn, etc.

1.8 LA LLEI D'ESTRANGERIA: QUÈ ÉS I QUÈ REGULA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La Llei d'estrangeria és la llei que regula l'entrada, la residència i l'accés als drets i llibertats de tots els ciutadans i ciutadanes estrangers a l'Estat espanyol.
- La legislació sobre estrangeria és complexa i val la pena recórrer als professionals o agents especialitzats per resoldre qualsevol dubte que se'ns pugui plantejar (*vegeu l'apartat de "Recursos a l'abast"*).

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important que tinguem algunes nocions bàsiques sobre la Llei d'estrangeria, però en la majoria de casos les consultes que puguin fer-nos s'hauran de resoldre amb una derivació. Per tant, cal:
 - ➊ Que coneguem bé de quins recursos disposem al municipi/comarca per a l'assessorament en temes legals (*vegeu "Recursos a l'abast"*).
 - ➋ Conèixer i tenir clars els mecanismes de derivació: els tècnics o tècniques d'immigració i ciutadania (locals o comarcals) poden informar-nos-en.
- En la fitxa de recollida de dades bàsiques que utilitzem en els PIJ i les OJ, ja demanem el lloc de naixement. Atenció, però, que no sempre el lloc de naixement correspon a la nacionalitat. Tinguem en compte:
 - ➊ Conèixer la nacionalitat de la persona a la qual atenem és important per informar-la i fer-ne una bona derivació: en funció de la nacionalitat estarà sotmesa a un règim o altre (general o comunitari).
 - ➋ Recordem que a les persones que procedeixen d'un país estranger, però tenen nacionalitat espanyola, no se'ls aplica la Llei d'estrangeria.
- És important també tenir present l'edat de la persona que atenem: en el cas de menors d'edat, la legislació de protecció de menors preval per sobre de la legislació d'estrangeria!
- Vegem també les orientacions de la *fitxa 1.2*.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La **lleï vigent** actualment en matèria d'estrangeria és la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i Llibertats dels Estrangers a Espanya i de la seva integració social (LODILE), reformada recentment per la Llei orgànica 2/2009. Aquesta llei, coneguda habitualment com a Llei d'estrangeria, regula l'entrada, la residència i l'accés als drets i llibertats de tots els ciutadans i ciutadanes estrangers a l'Estat espanyol, establint algunes diferències en funció de la nacionalitat:

- Els ciutadans i ciutadanes amb **règim comunitari** (membres de països de la Unió Europea, de l'Espai Econòmic Europeu i de la Confederació Suïssa, que es fa extensiu als cònjuges, parelles de fet, ascendents i descendents) tenen llibertat d'entrada i sortida al país i de residir-hi de manera temporal o permanent.
 - Els ciutadans i ciutadanes de la resta de països estan sotmesos al **règim general**. En aquest cas s'estableix:
 - ➊ Requisits d'entrada al país: presentar la documentació requerida (passaport i visat –en alguns casos–), entrar per un pas fronterer, justificar l'objecte i les condicions de la
-

permanència (en alguns casos cal una carta d'invitació) i acreditar mitjans econòmics suficients, entre d'altres.

- ② Requisits per romandre-hi: un cop passats 90 dies, cal tenir una autorització de residència.

Pel que fa a l'**accés al treball**, les persones comunitàries tenen llibertat per treballar (tant per compte aliè com propi); les de règim general necessiten una autorització específica (vinculada a l'autorització de residència).

Les **competències** en matèria d'immigració i estrangeria es distribueixen de la manera següent:

- Les que fan referència a “nacionalitat, immigració, emigració, estrangeria i dret d'asil” (CE) són **competència exclusiva de l'Estat**.
- Les competències de la **Generalitat de Catalunya** deriven de les competències sectorials reconegudes per l'Estatut d'autonomia de Catalunya: ensenyament, cultura, sanitat, assistència social, habitatge, execució de la legislació estatal de treball... També té competències en àmbits específics: **competència exclusiva** en matèria de **primera acollida i integració** i en matèria d'**autorització inicial de treball** (a persones extracomunitàries que desenvolupin la relació laboral a Catalunya), i participació preceptiva prèvia en la determinació del contingent anual i altres decisions de l'Estat que afecten Catalunya.
- Les competències reconegudes a les **administracions locals** són: promoció de l'habitatge, gestió primària de la salut, gestió de centres municipals educatius, accés en igualtat de condicions als serveis socials, gestió del padró municipal i elaboració de certificats per al reagrupament i l'arrelament.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Legislació de referència en matèria d'immigració i estrangeria.** Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- **Guia de legislació** de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.

PER SABER-NE MÉS...

- Legislació europea: portal d'accés a **legislació europea, portal de la Unió Europea en temes de legislació i document resum legislació sobre lliure circulació de persones, asil i immigració**.
- Portal del Ministerio de Trabajo e Inmigración. **Normativa i jurisprudència** en matèria d'immigració i estrangeria.
- Al web d'immigració i estrangeria del **Reial i Il·lustre Col·legi d'Advocats de Saragossa**.
- **Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona**.

1.9 LA LLEI D'ACOLLIDA: QUÈ ÉS I QUÈ REGULA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La Llei d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya és la llei per la qual es crea un servei universal de primera acollida arreu del territori i es desenvolupen les noves competències de la Generalitat en l'àmbit de la integració i les migracions.

Els seus objectius principals són:

- ➊ Facilitar la integració de les persones immigrades.
 - ➋ Estendre un servei de primera acollida homogeni al conjunt de Catalunya.
 - ➌ Fomentar l'autonomia personal i la igualtat d'oportunitats.
 - ➍ Reduir les situacions de vulnerabilitat i de risc d'exclusió.
 - ➎ Fer del català la llengua comuna d'acollida arreu del territori.
- És necessari que tinguem unes mínimes nocions sobre què és la Llei d'acollida i què regula per tal d'entendre en què consisteix l'acollida de les persones nouvingudes i amb qui ens hem de coordinar.
 - És fonamental que els serveis de joventut actuïn coordinadament amb la resta de serveis en els circuits d'acollida que s'estableixin localment.
 - Segons la Llei d'acollida, està previst que els serveis de joventut, de forma coordinada amb les àrees locals de joventut, hauran de dissenyar i desenvolupar les polítiques específiques d'acollida especialitzada. És important, per tant, que els serveis coneguin la Llei d'acollida.
 - Actualment encara no està aprovat el reglament de la Llei d'acollida: per tant, encara no se'n pot concretar l'aplicació en l'àmbit local.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Les funcions bàsiques dels serveis de joventut en matèria de primera acollida són informar i derivar als circuits establerts. Tinguem en compte que:
 - ➊ Hem de conèixer i disposar dels materials informatius editats al municipi/comarca: guies d'acollida, fullets informatius sobre els serveis o altres materials.
 - ➋ És important que hi hagi una bona coordinació amb les persones responsables de la primera acollida, que estiguem al corrent de possibles canvis, disposem d'informació actualitzada, etc.
 - ➌ Hem de conèixer bé el circuit d'acollida local per fer una bona derivació. Si el municipi disposa d'un Pla d'acollida, segurament ja disposarem de suficient informació. Si no, val la pena establir una via de contacte directe amb les persones responsables dels serveis per garantir derivacions correctes.
 - Caldrà que estiguem pendents de l'aprovació del reglament de la llei per saber exactament el tipus d'acollida específica que poden dispensar els serveis de joventut. Mentrestant, però, val la pena mantenir contactes amb les àrees de joventut i participar en el disseny de polítiques conjuntes.
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

El marc legal i de referència en matèria d'acollida a Catalunya s'estableix a partir de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya. L'objecte bàsic de la llei és contribuir a fer efectius els principis d'**igualtat i cohesió social** mitjançant la prestació d'un servei d'acollida. Aquest servei està orientat a la promoció de l'**autonomia personal** i dirigit a les persones que pel seu desconeixement de la societat catalana o pel seu origen es poguessin trobar en desavantatge.

La **Llei d'acollida** estableix:

- Els instruments per a l'acollida de les persones nouvingudes (servei de primera acollida i acollida especialitzada).
- Els continguts formatius del servei de primera acollida, establint el paper del català com a llengua comuna en un context de multilingüisme present i futur.
- El marc competencial dels ens locals i de la Generalitat de Catalunya.
- La forma de col·laboració institucional en polítiques d'immigració, a través de diversos òrgans (Taula de Ciutadania i Immigració, Comissió Mixta Paritària Generalitat-ens locals, Comissió Interdepartamental d'Immigració, Subcomissió Bilateral Generalitat-Estat).
- La creació de l'Agència de les Migracions de Catalunya.

La Llei d'acollida estableix com a eix principal del procés de rebuda i suport a les persones nouvingudes el servei de **primera acollida**, adreçat a generar autonomia personal i que inclou l'atenció personalitzada i accions de formació i informació en les matèries següents: societat catalana i marc jurídic, formació lingüística i coneixements laborals.

Com a complement d'aquesta, l'**acollida especialitzada** preveu diversos àmbits d'actuació (sanitari, escolar, universitari, de menors, de justícia...). Implica l'obligació dels departaments d'establir programes d'acollida especialitzada dins dels serveis normalitzats per al conjunt de la població. Així, els serveis de joventut, juntament amb les àrees i resta de recursos adreçats a joves, han d'establir els seus propis programes d'acollida.

Una de les aportacions més significatives de la llei és que proposa l'extensió dels drets a la **ciutadania resident**: és a dir, no tan sols a la població de nacionalitat espanyola, sinó a totes les persones empadronades a Catalunya, amb independència de la nacionalitat o l'origen.

La Llei d'acollida es va aprovar el 28 d'abril de 2010, amb una **previsió d'aplicació progressiva de les disposicions**, que hauria d'acabar el 2015. De tota manera, encara no està aprovat el reglament i, per tant, no s'ha establert en quins termes s'han d'aplicar algunes de les mesures.

Amb independència d'aquest procés i fins i tot des d'abans de l'aprovació de la llei, molts municipis i comarques disposen ja de plans d'acollida que estableixen circuits d'acollida, coordinen la tasca dels diversos agents locals, desenvolupen serveis específics... També s'han editat materials específics en diverses llengües, adreçats a la població nouvinguda: guies d'acollida, materials informatius, catàlegs o directoris de serveis, etc.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

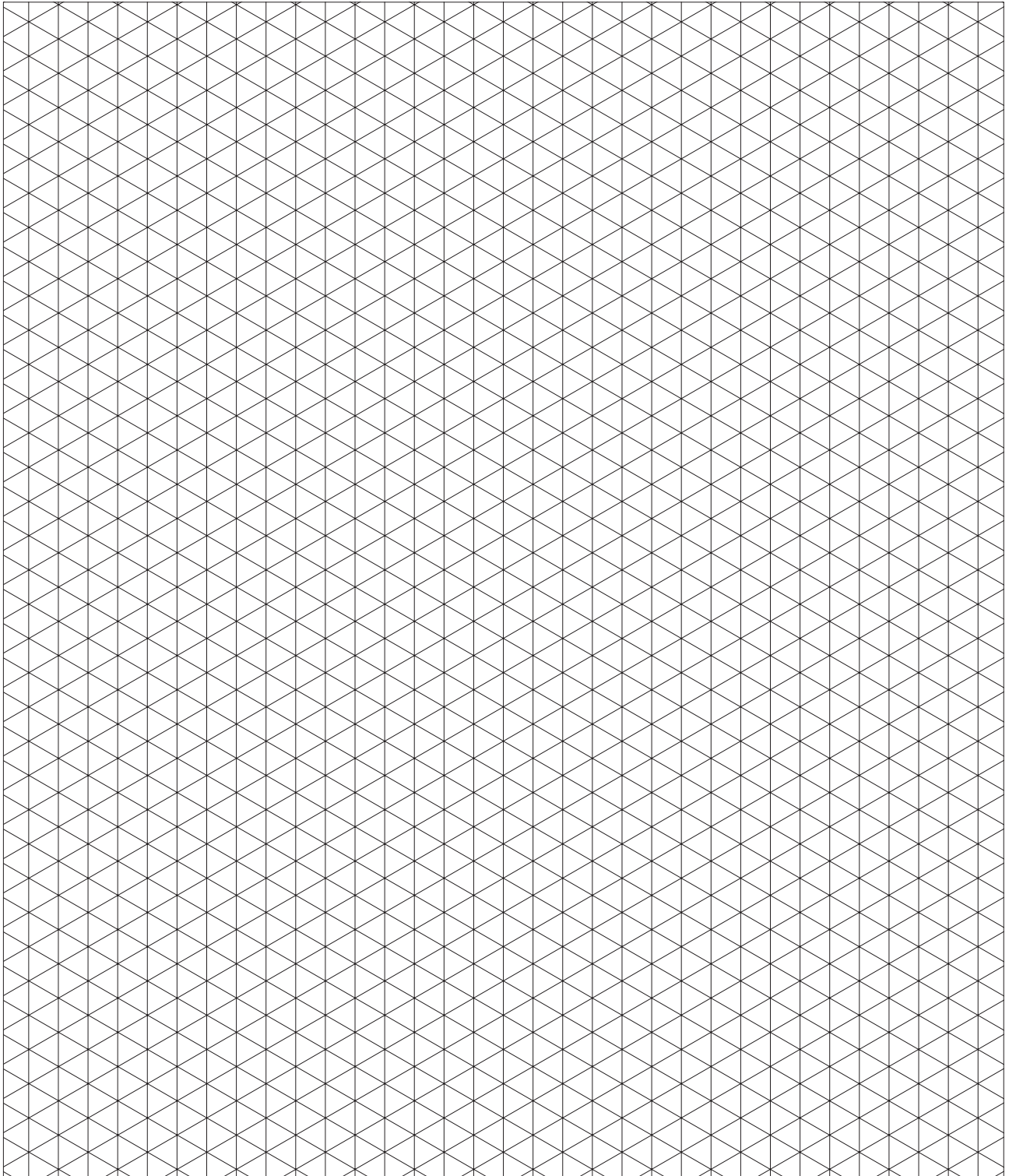
- **Portal d'acollida** del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya:
 1. Programa integral d'acollida.
 2. Web d'acollida.
 3. DVD d'acollida.
 4. Acollida lingüística.
 5. Llei d'acollida.

PER SABER-NE MÉS...

- Text íntegre de la **Llei d'acollida**.

BLOC 2

ADEQUACIÓ DEL SERVEI A UNA REALITAT DIVERSA



Una bona atenció al jovent d'origen immigrat i, en general, a la joventut catalana diversa passa per adequar els actuals serveis i recursos a la realitat complexa de la nostra societat. Així, aquest capítol incorpora algunes indicacions per facilitar aquesta adequació dels serveis de joventut (SIJ, oficines joves, equipaments juvenils, etc.) i garantir una bona atenció a tots i totes les joves, sigui quin sigui el seu origen, el seu perfil i la seva realitat.

Els continguts desenvolupats en el segon apartat són els següents:

2.1 Aconseguir que el servei sigui inclusiu

Principals orientacions i identificació de possibles línies d'acció.

2.2 Facilitar i promoure l'accés de joves de diferents orígens

Orientacions per millorar la comunicació i la informació amb l'objecte de facilitar l'accés dels i les joves al servei.

2.3 Facilitar i promoure l'accés i la presència de noies immigrades

Identificació de factors específics que dificulten la participació de les noies immigrades o de determinats grups culturals. Orientacions per millorar-ne la participació.

2.4 Fomentar la participació de les persones joves de diferents orígens

Línies per facilitar i fomentar la participació de la gent jove d'origen immigrant en la construcció dels diferents serveis i recursos de les polítiques de joventut.

2.1 ACONSEGUIR QUE EL SERVEI SIGUI INCLUSIU

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La primera condició perquè un SIJ sigui inclusiu és garantir que sigui un espai en què tothom se senti acollit i reconegut. A banda d'això, s'hi podran desenvolupar accions o activitats concretes amb aquesta mateixa finalitat.
- Per garantir un tracte equitatiu a una població diversa i on tothom tingui les mateixes oportunitats, cal tenir present les especificitats, necessitats i dificultats concretes de cada persona (com a individu). En un mateix grup o col·lectiu, podem trobar situacions i perfils molt diversos!
- És important identificar la població jove amb menys oportunitats (no únicament pel seu origen o grup de pertinença, també per factors com nivell econòmic, sexe, salut, xarxa social...) i garantir els suports necessaris per contribuir al seu accés en igualtat d'oportunitats als serveis.
- És interessant promoure espais i ocasions de contacte i trobada entre persones diverses entorn de projectes comuns, per fomentar la convivència i generar sentiment de pertinença: immigrants i autòctons, immigrants de diversos orígens, diversos grups socials, nois i noies...

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Cal que coneguem les característiques bàsiques dels col·lectius presents al territori i les necessitats i dificultats dels joves d'aquests; hem d'establir, per tant, una bona coordinació amb la resta d'àrees, serveis i agents locals que també treballin amb joves i amb població immigrada. Ens pot ser d'utilitat:
 - ➊ Disposar d'un bon registre de consultes del servei, on després analitzem a quina població estem arribant, quines són les demandes que ens arriben, quines necessitats identifiquem...
 - ➋ Disposar de dades i informes estadístics sociodemogràfics per identificar els moviments de població i les característiques dels col·lectius presents (especialment pel que fa a la seva distribució per edat i sexe).
 - ➌ Rebre i compartir informació amb les àrees/programes de ciutadania i immigració i d'altres agents locals que treballin amb aquests col·lectius (sindicats, ONG, associacions...).
 - Hem d'identificar els elements que puguin dificultar l'accés de sectors minoritaris als serveis i eliminar-los o buscar-los alternatives: barreres arquitectòniques (per a persones amb mobilitat reduïda), ús excessiu d'escriptura (per a població analfabeta o amb problemes d'analfabetisme funcional), espais i contextos molt masculinitzats (per a la participació de les noies), etc.
 - Per promoure el contacte i la interacció, podem treballar en dues vies:
 - ➊ Desenvolupar activitats generalistes, però tenint en compte mesures específiques per arribar als diferents perfils de joves.
 - ➋ Programar activitats específiques que tractin temes que ajudin a interaccionar entre els diferents perfils de joves; accions que resultin atractives per a tothom i generin un treball cooperatiu (vegeu les fitxes 2.4 i 4.1).
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Un servei **inclusiu** és aquell que promou i garanteix l'accés als recursos de totes les persones en condicions d'**equitat**, sigui quin sigui el seu origen, nacionalitat, sexe, creença, condició socioeconòmica, etc. dissenyant serveis i recursos que tinguin en compte la diversitat.

Perquè un servei sigui inclusiu, però, no n'hi ha prou d'**evitar situacions de discriminació**; la principal dificultat per assolir aquest objectiu és l'existència de condicionants i factors de desavantatge que generen una desigualtat d'oportunitats. Cal identificar-los i preveure i desenvolupar polítiques adreçades a pal·liar els seus efectes negatius, però incidint prioritàriament sobre les causes i les estructures per tal que els seus efectes siguin transformadors.

Un servei inclusiu ha de **generar condicions que permetin el desenvolupament** de totes les persones en termes d'igualtat i oportunitats de **promoció personal i professional** per a tots i totes.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- ALBERICH, N.; N'DIAYE, M. (2010). *Interculturalitat en les polítiques locals de joventut*. Barcelona, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria de Joventut, col. "Sinergia", núm. 9.
- ERYICA. Carta Europea d'Informació (juvenil).
- Equip d'**Inclusió i Gènere** de l'ACJ.
- Generalitat de Catalunya (2010): **Pla d'acció per a la inclusió i la cohesió social de Catalunya 2010-2013**.
- Plans d'inclusió municipals.
- **Panel de desigualtats socials** a Catalunya de la Fundació Jaume Bofill.

PER SABER-NE MÉS...

- SARASA, S.; SALES, A. (2009). *Itineraris i factors d'exclusió social*. Barcelona, Ajuntament de Barcelona.
- SUBIRATS, J. (dir.) (2009). *Les polítiques públiques d'inclusió social a Catalunya. Estat de la qüestió*. Bellaterra, Institut de Govern i Polítiques Públiques. (Document inèdit).
- SUBIRATS, J. (dir.) (2005). *Perfils d'exclusió social urbana a Catalunya. Una aproximació qualitativa*. Bellaterra, Institut de Govern i Polítiques Públiques.
- SUBIRATS, J. (dir.) (2004). *Pobresa i exclusió social. Una anàlisi de la realitat espanyola i europea*. Barcelona, Fundació La Caixa.

2.2 FACILITAR I PROMOURE L'ACCÉS DE JOVES DE DIFERENTS ORÍGENS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Un dels objectius del servei ha de ser millorar la comunicació, i facilitar i promoure l'accés a la informació als i les joves de diferents orígens:
 - ❶ Facilitant l'accessibilitat de la informació del servei als col·lectius immigrants, en coordinació i amb la col·laboració de les àrees o programes d'immigració (locals o comarcals): traducció de documentació, utilització dels canals de comunicació que el municipi té amb els col·lectius immigrants, incorporació dels serveis de joventut en els circuits d'acollida, etc.
 - ❷ Formant els i les professionals en matèria de comunicació intercultural.
 - ❸ Revisant la política comunicativa del servei atenent la realitat diversa dels usuaris i usuàries.
- Coordinar-nos amb altres àrees o agents locals (esports, educació, participació, promoció econòmica, entitats locals...) per a la identificació i contacte amb sectors o grups de joves que no accedeixen al servei i la planificació d'accions per fomentar-ne l'accés.
- Promoure i desenvolupar accions de sensibilització i per a la modificació de prejudicis (especialment, fomentant el contacte i la cooperació entre joves de diferents grups).
- Tenir en compte la perspectiva de gènere en tots aquests processos (*vegeu la fitxa 2.3*).

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Per començar, ens serà molt útil una bona aproximació diagnòstica que identifiqui: perfils de la població usuària dels serveis, perfils de la població jove del municipi (i identificació dels que no accedeixen al servei), agents clau (a partir, per exemple, d'un sociograma), identificació de possibles dificultats en l'accés, identificació de possibles mancances del servei pel que fa a la comunicació i l'acollida, etc. La coordinació amb les àrees o programes d'immigració i ciutadania, i la consulta dels plans locals de joventut i el registre de consultes ens poden ajudar en aquest procés.
 - A partir de les mancances i dificultats identificades podrem establir accions concretes adreçades a corregir-les. Per exemple:
 - ❶ Si identifiquem que un determinat col·lectiu no coneix el servei: millorar els mecanismes de difusió i comunicació. Identificar espais on podem trobar aquestes persones i adreçar-nos-hi directament, utilitzar referents comunitaris perquè ens ajudin a difondre la informació (boca-orella), demanar la col·laboració d'altres àrees o serveis, etc.
 - ❷ Si malgrat que el coneixen, no vénen: treballar en l'àmbit comunitari per promoure aquest acostament, informar i sensibilitzar les famílies i referents adults sobre el servei, col·laborar en les activitats del col·lectiu per fer promoció dels serveis, etc.
 - ❸ Si identifiquem problemes d'accessibilitat (per exemple, el servei queda molt lluny del barri/zona on viu el col·lectiu): identificar i fer difusió dels mitjans de transport públic, valorar les opcions de modificació de trajectes de bus urbà, etc.
 - ❹ Si algunes persones o col·lectius joves no se senten identificats amb el servei: modificar aspectes del servei per fer-lo més acollidor i inclusiu (*vegeu la fitxa 2.1*).
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

L'accés de les persones joves de diferents orígens en un determinat servei pot dependre de molts factors. Alguns dels més significatius són:

- **L'accessibilitat:** l'espai (on està situat, la seva accessibilitat i quines característiques té) i el temps (horari d'atenció, moment en què es fan les activitats...) són importants per facilitar l'accés de tots i totes les joves. A vegades, modificar algun aspecte relacionat amb això pot generar canvis importants en el seu ús.
- **L'acollida:** pot passar que hi hagi joves que no se sentin còmodes al servei, que tinguin la sensació que "no és per a ells". Per exemple, si a la cartelleria les imatges són de persones autòctones, hi poden haver persones estrangeres que no s'hi sentin reconeguts. Un entorn acollidor, que convidi totes les persones a sentir-s'hi còmodes, és important. Per exemple, amb la presència en les eines de publicitat de persones de diferents orígens ètnics, així com un equilibri entre nois i noies. Cal tenir en compte que aquestes imatges evitin la reproducció d'estereotips i rols de gènere, així com que es faci un ús no etnocèntric ni androcèntric del llenguatge, per incloure a tothom.
- La **comunicació:** hi ha diversos aspectes que poden incidir:
 - ❶ La dificultat per comunicar i difondre informació sobre el servei: pot donar-se el cas que hi hagi persones que, simplement, desconeguin l'existència del servei o quina funció té.
 - ❷ Les dificultats de comunicació dins del servei, entre persones de diferents orígens (entre els professionals i la gent jove, o entre joves).
- El **protagonisme** dels joves: si els i les joves estableixen vincles amb el propi servei, desenvolupen un sentiment de pertinença, esdevenen actius, protagonistes del servei (no tan sols usuaris passius).
- Els **prejudicis:** un dels principals esculls per a la convivència entre persones de diferents orígens (convivència intercultural) són els prejudicis mutus. És habitual que els membres d'un grup percebin de forma estereotipada els d'un altre, i que això generi recels mutus (sobretot quan sobre determinats grups hi ha prejudicis molt negatius). Així, la presència de persones d'un determinat grup pot ser un element dissuasiu per a altres.

Totes aquestes dificultats poden ser complicades de resoldre. En tot cas, cal una voluntat ferma i un compromís actiu per part del servei i dels professionals per superar-les i aconseguir que el servei sigui efectivament inclusiu i esdevingui un espai de convivència i relació intercultural. Una bona formació en matèria de comunicació intercultural també pot ser una eina molt efectiva.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Programes i plans locals i comarcals sobre gestió de la diversitat, immigració, convivència... i referents tècnics i altres professionals vinculats.
- Recursos per a la traducció i interpretació (*vegeu la fitxa 3.1*).

2.3 FACILITAR I PROMOURE L'ACCÉS I LA PRESENCIA DE NOIES IMMIGRADES

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Les desigualtats de gènere no són “cosa de noies”: si volem aconseguir l'accés i presència de les noies en termes d'igualtat, cal plantejar el treball de forma genèrica i adreçar accions també als nois. Que l'espai sigui considerat legítim i que les noies s'hi sentin còmodes i ben acollides, també té a veure amb l'actitud dels nois (del seu mateix col·lectiu o d'altres).
- Sovint la interlocució amb determinats col·lectius està fortament masculinitzada i pot ser poc representativa per a les dones. És important buscar altres formes i canals per establir una interlocució representativa amb elles i identificar les seves necessitats.
- En els col·lectius o grups amb més dificultats d'accés, és fonamental establir una relació directa amb les noies per fer-los un acompanyament més acurat i tenir l'oportunitat de transmetre'ls què els pot oferir el servei.
- L'accés de les noies al servei o a les activitats poden passar pel treball amb les seves famílies i referents comunitaris. Si ens coneixen és més fàcil que els possibles recels desapareguin.
- Hem de tenir precaució amb els prejudicis: sovint posem una mirada molt estereotipada i paternalista sobre les dones immigrades. Fins i tot quan es tracta de noies sotmeses a un important control social, no hem de menystenir la seva capacitat de decidir per elles mateixes. Hem de potenciar processos que promoguin el seu protagonisme i enforteixin les seves capacitats.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Cal vetllar per l'equilibri entre noies i nois en els serveis, els recursos i les actuacions.
 - Per conèixer i establir relació directa amb grups de noies, pot ser necessari “anar-les a buscar”: en tots els municipis podem identificar espais on participen noies joves.
 - Per al treball en l'àmbit comunitari, és fonamental la coordinació i col·laboració de professionals especialitzats: tècnics o tècniques d'igualtat, especialistes en immigració, mediadors/es...
 - Cal generar espais inclusius: per exemple, si ocupem l'espai central amb el futbolí, estem condicionant molt la distribució i donant un missatge indirecte de qui esperem que l'ocupi.
 - Tinguem en compte que, en ocasions, les noies poden tenir càrregues afegides (responsabilitats familiars i domèstiques) que poden condicionar el seu accés. Hem de tenir en compte, per exemple, la possibilitat que puguin venir amb familiars que tenen a càrrec.
 - La ubicació de l'espai, la il·luminació, els horaris en què es fan les actuacions, la tipologia d'accions... també en condicionen l'accés.
 - A les eines publicitàries que utilitzen les noies també s'hi han de poder veure representades.
 - Treballar amb els nois per garantir actituds i conductes no sexistes que facilitin la participació de les noies i evitin que s'estableixi relacions de poder entre nois i noies.
 - Cal ajudar a visibilitzar a les noies perquè les seves actituds passen normalment més desapercebudes i criden menys l'atenció.
 - A més, cal que parem atenció a les noies que participen al servei: si són “poc problemàtiques” i no criden l'atenció, aquesta actitud contribueix a la seva invisibilitat i pot fer que passem per alt les seves necessitats i interessos.
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

El **sexe** és, sens dubte, un dels principals factors de desigualtat en la nostra societat. La configuració social i cultural de les relacions que s'estableixen entre els sexes és el que entenem com a **gènere**. Cal, per tant, fer atenció sobre com incideix aquesta variable en les oportunitats d'accés de la població jove en els serveis. Existeixen diversos elements que poden tenir incidència:

En primer lloc, la seva **invisibilitat** social. Generalment, les noies tendeixen a ocupar espais socials i relacionals més discrets que els nois (atenció amb el risc de generalització: trobem noies amb comportaments oposats!); no són tan presents a l'espai públic (i quan hi són, no solen cridar tant l'atenció), hi ha diferències en el tipus d'activitats que realitzen (és freqüent veure grups de nois jugant a algun esport de moviment i contacte, mentre que les noies poden estar assegudes parlant, escoltant música...)... i en alguns entorns socioculturals tendeixen a fer més ús dels espais domèstics (perquè també solen assumir més responsabilitats domèstiques).

Una altra qüestió significativa té a veure amb el **control social**. Generalment, els col·lectius immigrants poden estructurar-se en entorns comunitaris que proporcionen suport social als seus membres mitjançant la solidaritat i la reciprocitat, però que també exerceixen un important control social. La incidència d'aquest control social podria afectar més les noies per l'existència d'estructures socials basades en el patriarcat i el masclisme. Atenció, però, amb el risc de generalitzacions: l'heterogeneïtat interna dels col·lectius és molt gran i, a més, no totes les noies assumeixen i responen de la mateixa manera al control del seu entorn!

També cal considerar alguns **aspectes culturals**: hi ha diferències molt importants en com s'estableixen la identitat i les relacions de gènere. El que en un entorn pot ser adequat (per exemple, participar en una activitat mixta que impliqui contacte físic o una sessió formativa sobre sexualitat), en un altre pot ser considerat provocador o fins i tot immoral. Ara bé, tot i que cal conèixer i respectar aquesta diversitat cultural, no podem oblidar quin és el marc legal i d'acció en matèria de gènere al nostre país, i que en totes les actuacions hem de promoure la **igualtat d'oportunitats i la plena participació de les noies**.

És important dur a terme tres línies d'intervenció:

- En primer lloc, **amb les mateixes noies**: per promoure i facilitar processos d'emancipació i capacitació que contribueixin a millorar la seva visibilitat i la seva presència.
- En segon lloc, **amb les famílies i entorns comunitaris**. Quan des dels entorns comunitaris hi ha la "sospita" que un determinat espai és "poc adequat" per a les noies (per la presència de nois, per la manca de confiança vers les persones que hi treballen...) es fa molt difícil que hi accedeixin. En canvi, quan un espai és percebut positivament per l'entorn i queda legitimat davant la comunitat, les oportunitats de participació de les noies es multipliquen.
- I finalment, **amb els nois** amb què comparteixen els espais de socialització: el seu comportament pot incidir de forma significativa en el respecte i la igualtat de condicions.

En molts municipis existeixen àrees, plans de polítiques, **serveis i recursos específics per a dones** i associacions de dones amb els quals es poden establir col·laboracions: centres d'informació i recursos per a dones (CIRD), o serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Equip d'Inclusió i Gènere** de l'Agència Catalana de la Joventut.
- CIRD, SIAD locals i altres **recursos per a dones** i les seves tècniques de referència al web de l'Institut Català de les Dones.
- Oferta formativa i altres **recursos de suport als ens locals**, de l'Institut Català de les Dones.

PER SABER-NE MÉS...

- **Llei orgànica per a la igualtat efectiva de dones i homes.**

2.4 FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES JOVES DE DIFERENTS ORÍGENS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La participació és la capacitat dels i les joves d'incidir en el procés de presa de decisions de tot allò que afecta les seves vides: el seu entorn, les seves relacions i les possibilitats de desenvolupament personal i col·lectiu.
- Es planteja la participació des d'una doble vessant: la participació com un factor per transformar la societat i per promoure canvis on el paper de la gent jove és fonamental; i la participació com a dret de les persones joves (dret del ciutadà i de la ciutadana) de poder incidir en les decisions col·lectives.
- En la participació juvenil trobem diferents protagonistes a l'hora de posar en marxa qualsevol iniciativa participativa: responsables de l'administració (polítics i tècnics), membres del teixit social (les associacions juvenils, les seccions juvenils, els grups de joves no formalment constituïts, altres formes de participació comunitària i els i les joves individuals) i d'altres agents que hi poden estar relacionats (sector privat, per exemple).
- Es pot impulsar i donar suport i recursos a la gent jove perquè dissenyi i executi accions des del mateix teixit social juvenil (es parla d'acció o dinamització juvenil); o ajudar a crear espais i processos de diàleg entre joves i Administració perquè la gent jove prengui part en el procés de decisió dels afers públics (interlocució/diàleg).

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Des dels serveis de joventut podem contribuir específicament a:
 - ① Per una banda, fomentar la cultura participativa de les persones joves. Cal fomentar la participació de la gent educant-la per tal que tinguin eines i habilitats per poder participar activament i de forma compromesa en la societat i augmentar, així, el capital social a través de la mateixa pràctica participativa.
 - ② I, per l'altra, fomentar la participació de persones de diferents orígens en la definició i en el desenvolupament de les polítiques públiques que també els afecten com a joves. És necessari fomentar la participació de les persones joves en la construcció de les polítiques públiques que els afecten per tal d'ampliar la dimensió democràtica de les estructures i procediments polítics, incorporant-los en els processos de decisió dels afers públics.
 - En aquest sentit, és molt important la tasca difusora i catalitzadora dels diferents espais de participació existents, tant aquells que s'estan desenvolupant des de la societat civil com aquells processos participatius i òrgans estables de participació que tenen iniciativa institucional.
 - També és fonamental establir mecanismes de difusió i dinamització d'aquests espais de participació per garantir la presència de joves de diferents orígens, atenent la diversitat poblacional del territori i aprofitant el seu potencial inclusiu i participatiu. L'adaptació dels missatges i de la informació provinents d'aquests espais de participació, així com els canals per difondre'ls, són cabdals per assegurar una certa diversitat de participants i per garantir la igualtat d'oportunitats a l'hora de participar.
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Els serveis de joventut són un agent local important, que pot contribuir positivament al foment de les polítiques de participació al municipi, per la seva dimensió de proximitat i de coneixement de la realitat juvenil.

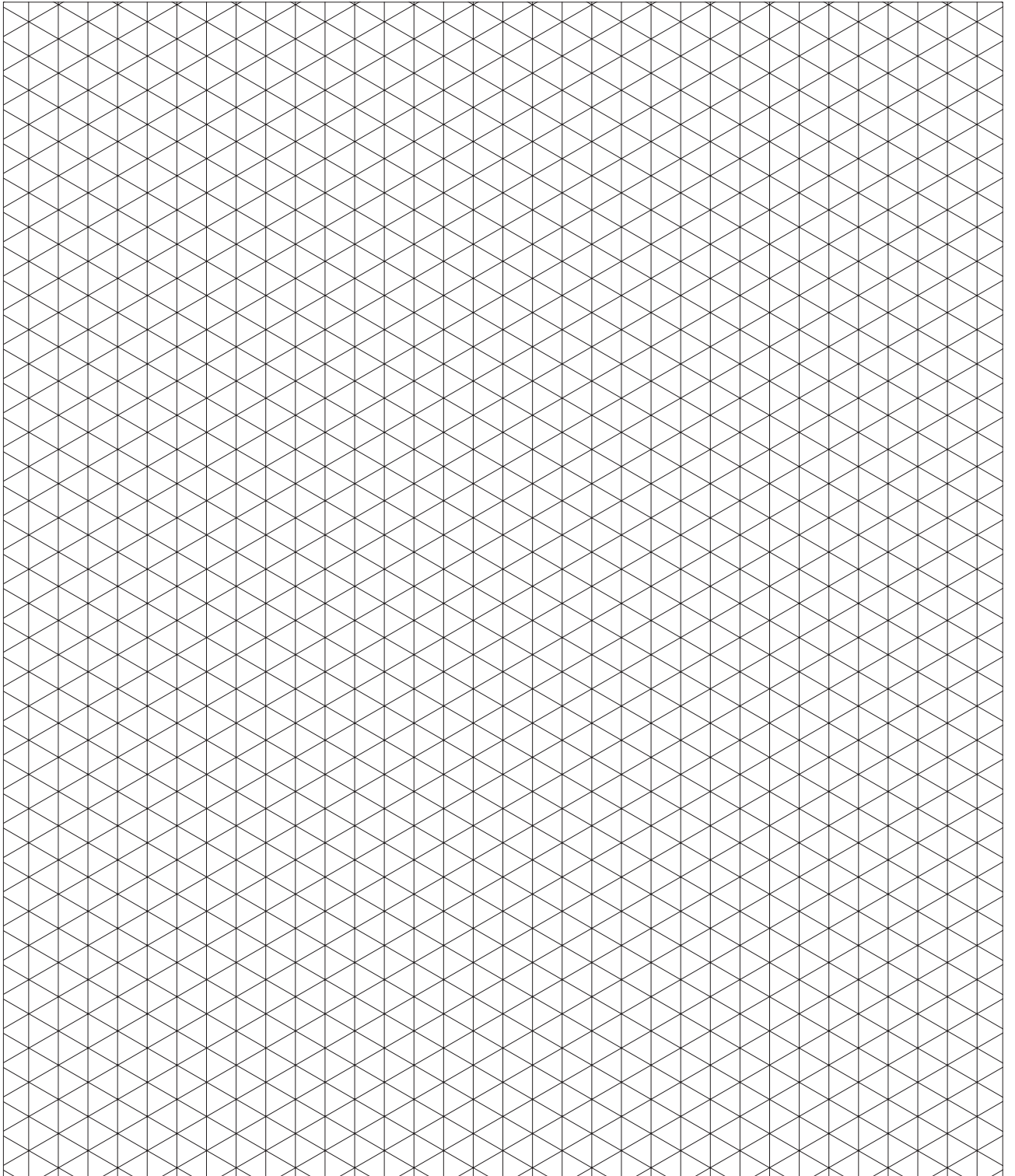
- Com a **agent clau**, el seu treball directe amb joves, coneixement i experiència professional els converteix en especialistes que poden contribuir a l'adequació de les polítiques públiques adreçades a les persones.
- En aquest sentit, és fonamental el **treball coordinat del conjunt d'agents del municipi**. La coordinació interdepartamental, interinstitucional i el treball en xarxa permet desenvolupar polítiques integrals més ajustades a les necessitats, optimitzar els recursos, maximitzar els impactes de les intervencions i apoderar als agents que formen part de la xarxa.
- Com a serveis que estableixen una **relació directa** amb la diversitat de la gent jove, resulten cabdals per identificar la pluralitat d'agents d'un territori, lideratges, discursos, problemàtiques...

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Recursos de l'**Equip d'Interculturalitat** i de l'**Equip de Foment de la Participació** de l'ACJ.
- **Recursos de participació de la Diputació de Barcelona.**
- Plans i programes locals o comarcals de gestió de la diversitat, immigració, convivència... i el personal tècnic de referència.
- **Consell Nacional de la Joventut de Catalunya.**
- **Consell Nacional de Dones de Catalunya** al web de l'Institut Català de les Dones.

BLOC 3

ATENCIÓ A JOVES D'ORIGEN IMMIGRAT



En aquest apartat s'identifiquen algunes de les demandes o situacions que podem trobar en els serveis quan atenem persones joves estrangeres o d'origen immigrat. Algunes d'elles tenen a veure amb la seva condició d'estrangers (en no disposar de la nacionalitat espanyola estan sotmesos al règim específic que dicta la Llei d'estrangeria), al fet de procedir d'entorns culturals diferents (dificultats de comunicació, manca de referents culturals comuns...), a situacions de vulnerabilitat vinculades al fet migratori (incidències d'algunes problemàtiques socials), etc.

A partir d'aquí es desenvolupen alguns supòsits:

- 3.1 No parla ni català ni castellà**
Orientacions bàsiques sobre comunicació intercultural i principals recursos de suport.
- 3.2 És analfabet/a**
Orientacions bàsiques i principals recursos de suport per al foment de l'alfabetització, la lectura fàcil...
- 3.3 Acaba d'arribar al municipi**
Identificació dels circuits d'acollida i recomanacions per a les derivacions.
- 3.4 Es vol empadronar o detectem que no està empadronat/ada**
Informació bàsica sobre el padró i orientacions per a la derivació.
- 3.5 Vol aconseguir l'autorització de residència**
Informació bàsica sobre les possibilitats d'accés a la residència. Orientacions per a la derivació.
- 3.6 Vol accedir al món laboral**
Informació bàsica sobre drets i deures de la població treballadora estrangera i accés al permís de treball. Orientacions per a l'orientació i derivació.
- 3.7 Vol continuar/complementar la seva formació**
Informació bàsica sobre drets i accés a estudis postobligatoris.
- 3.8 Vol homologar la seva titulació acadèmica**
Requisits i procediments per a l'homologació de titulació acadèmica.
- 3.9 Necessita assessorament jurídic**
Informació sobre recursos i orientacions per a la derivació.
- 3.10 Vol accedir al sistema sanitari**
Informació sobre drets i accés, i orientacions per a la derivació.
- 3.11 Vol participar en alguna entitat o grup de joves**
Informació bàsica sobre participació, principals recursos i orientacions per a la derivació.
- 3.12 Vol accedir a l'habitatge**
Informació bàsica i orientacions per a la derivació.

3.1 NO PARLA NI CATALÀ NI CASTELLÀ

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- L'actuació dels serveis de joventut davant de les persones que no parlen cap de les llengües oficials, hauria de tenir dos vessants:
 - ❶ En primer lloc, sensibilitzar i promoure l'aprenentatge de la llengua a les persones novvingudes (principalment el català, tal com estableix la Llei d'acollida – *vegeu la fitxa 1.9*), informant-les i derivant-les als recursos formatius.
 - ❷ I en segon lloc, generar entorns facilitadors de la comunicació: amb espais d'atenció adequats, professionals degudament capacitats (nosaltres!), materials i recursos de suport...
- A més, disposem de diverses eines i recursos que són de molta utilitat:
 - ❶ materials informatius i de suport en diverses llengües,
 - ❷ recursos de traducció automàtica,
 - ❸ professionals de la traducció, de la interpretació, de la intermediació...
 - ❹ formació en matèria de comunicació intercultural; la formació pot ser de molta utilitat per millorar la capacitació dels professionals a l'hora d'afrontar aquestes situacions.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Per generar entorns facilitadors de la comunicació hem d'estar atents a diverses qüestions:
 - En primer lloc, a l'espai: fem-hi una ullada i identifiquem elements que puguin dificultar la comunicació (sorolls, distribució de l'espai, distància en l'espai d'atenció...). Segur que podem eliminar-los o modificar-los.
 - En segon lloc, en la relació comunicativa. Cal que generem un entorn relaxat i de confiança, sense pressa, i amb una actitud positiva davant la tasca d'entendre'ns amb algú que no parla la nostra llengua.
 - Disposem del llenguatge no verbal més bàsic per condicionar positivament la interacció:
 - ❶ Adreçar-nos a la persona que atenem sempre amb un somriure als llavis.
 - ❷ Fer qualsevol gest de benvinguda: per exemple, indicar amb la mà si vol seure, una encaixada de mans (si veiem que no incomoda la persona que atenem), oferir uns caramels...
 - ❸ Tenir una postura i actitud corporal adequada: l'atenció visual, una postura relaxada que no doni sensació que tenim pressa...
 - Encara que inicialment ens sembli difícil, sempre podem provar d'entendre'ns amb els recursos que tenim; en molts casos podrem aconseguir un bon nivell de comunicació:
 - ❶ Molta gent té nocions o parla correctament l'anglès o el francès.
 - ❷ En el cas de conèixer o parlar alguna llengua romànica, la majoria de vegades amb una mica de bona voluntat podem entendre'ns força bé.
 - ❸ Comptem amb el suport de materials en diverses llengües o de recursos de traducció.
 - També podem recórrer a l'ajuda de persones usuàries que estiguin al servei. Atenció, però, en aquests casos: cal que tinguem cura a l'hora d'utilitzar persones que tradueixin espontàniament quan es tracta d'informació que pot ser confidencial o afectar la intimitat de les persones.
-

- Si en el primer contacte no hem tingut la capacitat d'entendre'ns suficientment, però hem generat un bon espai de comunicació, disposarem d'altres oportunitats (hem d'ajustar les expectatives i entendre la comunicació com un procés): podem concertar una nova cita amb un professional de suport, o en un moment en què puguem garantir que podrem atendre la persona sense presses, o fins i tot suggerir-li que es prengui un temps per “estudiar” la informació que li hem ofert i tornar per resoldre dubtes...
- En tots els casos és important que informem la persona dels recursos per a l'aprenentatge del català i/o el castellà i la hi derivem.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

En els darrers anys s'han desplegat gran quantitat de recursos per facilitar l'**aprenentatge del català** (en la Llei d'acollida s'estableix l'aprenentatge prioritari del català com a llengua d'integració) i del castellà. Però l'aprenentatge d'una llengua requereix d'un procés que pot ser llarg. ¿Com es pot resoldre, doncs, la dificultat amb la població nouvinguda acabada d'arribar que encara no ha tingut temps d'aprendre la llengua d'acollida?

En primer lloc, cal establir una distinció bàsica: una cosa és la llengua, i l'altra la comunicació. Entre la comunicació fluida i la incapacitat de comunicar-nos hi ha tot un món de possibilitats i, fins i tot en els casos d'incomprensió lingüística total, podem tenir la capacitat de comunicar-nos mínimament:

- En primer lloc, generant **contextos facilitadors de la comunicació**: amb una actitud positiva i amable, un entorn adequat, sense presses, amb tranquil·litat... A vegades un sol gest és capaç de generar una complicitat que facilitarà molt la interacció comunicativa.
- Buscant **llenguatges comuns**: pot ser a través d'una tercera llengua (anglès o francès), gràcies a la proximitat lingüística (entre llengües romàniques, per exemple), mitjançant representacions gràfiques o figuratives, etc.
- Quan calgui, amb el suport de **professionals o recursos** de traducció, interpretació o, fins i tot, mediació.

Una bona eina per fer front a aquestes situacions, és la **comunicació intercultural**. Es basa en la negociació entre els marcs de referència dels interlocutors, a través d'un exercici de descentrament cultural; és a dir, intentant abstrure's del propi marc de referència (la pròpia cultura) i intentar entendre el de l'altre, posar-se en la seva pell.

En qualsevol cas, l'**actitud** del o la professional de joventut serà bàsica a l'hora de facilitar o no la comunicació amb aquestes persones.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Portal “Aprendre català”** de la Generalitat de Catalunya:
 1. **Parla.Cat**: espai virtual d'aprenentatge.
 2. Cercadors de llocs i recursos per aprendre català.
 3. Recursos per a professorat.
 4. Acolliment lingüístic.
 5. Voluntariat per la llengua.
- **Acollida lingüística**, dins el Portal d'Acollida del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- **Recursos de traducció automàtica** de la Direcció General de Política Lingüística.
- També podem adreçar-nos directament a les oficines del **Consorci per a la Normalització Lingüística** o a les **Escoles d'Adults**, presents a bona part dels municipis catalans.
- Pensem també amb altres projectes que fomenten el voluntariat conversa en català, parelles lingüístiques, intercanvis d'aprenentatge d'idiomes i altres iniciatives que han anat sorgint en l'àmbit local.

3.2 ÉS ANALFABET/A

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Les tasques a desenvolupar des dels serveis de joventut quan s'identifiqui un cas d'analfabetisme, són bàsicament tres:
 - ❶ La informació i sensibilització: cal que les persones amb dificultats de lectoescriptura siguin conscients de la limitació que els suposa i es fomenti la seva participació en recursos formatius.
 - ❷ La derivació: als recursos formatius existents en l'entorn (CPNL, escoles d'adults, entitats i/o associacions...).
 - ❸ La creació d'un entorn que faciliti l'accés a la informació també a les persones analfabetes o amb dificultats d'analfabetisme funcional.
- Hem de tenir cura en la detecció de l'analfabetisme: hi ha persones que poden sentir vergonya d'aquesta dificultat. Cal que en garantim la confidencialitat.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Si detectem que hi ha persones analfabetes o analfabetes funcionals al servei, hauríem de:
 - ❶ Assegurar-nos que, a part de la informació escrita, hi ha altres vies clares i fàcils d'accedir a la informació: per exemple, podem acostumar-nos a recordar o dir en veu alta la informació o notícies rellevants quan tenim el servei ple, o estimular les cadenes d'informació donant l'encàrrec de fer córrer la veu.
 - ❷ Limitar un ús excessiu de materials escrits en el servei: una bona alternativa poden ser recursos visuals o audiovisuals.
 - ❸ Informar i adreçar aquestes persones als recursos formatius (cal, per tant, haver fet una prospecció i saber quins són i quins requisits d'accés tenen).
- Utilitzar els protocols de lectura fàcil per a tots els materials informatius és una bona eina per facilitar l'accés de les persones amb algunes dificultats a la informació escrita.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Diem que una persona és **analfabeta** quan no sap llegir ni escriure. Però també hi ha persones amb coneixements de lectoescriptura limitats, que tenen dificultats per a la comprensió de la majoria de textos (diari, contracte, horari, etc.): es tracta de persones **analfabetes funcionals**.

L'analfabetisme és un dels principals indicadors de subdesenvolupament. Els esforços esmerçats en les darreres dècades (amb l'escolarització obligatòria i la formació d'adults), pràcticament ha erradicat l'analfabetisme a Espanya. La situació és diferent en alguns dels països d'origen de la població immigrada que trobem al nostre país (tot i que en la majoria d'ells també s'estan destinant recursos per reduir l'índex d'analfabetisme): trobem, per tant, persones nouvingudes que no han pogut accedir a l'escolarització. No sol ser, però, una situació freqüent entre els i les joves: afecta sobretot persones adultes i, especialment, les dones (pel desigual accés a l'escolarització en alguns contextos).

Entre el jovent nouvingut és més habitual trobar persones que s'han format i han estat alfabetitzades en **llengües que utilitzen alfabetos diferents del llatí** (àrab, xinès, ciríl·lic, grec, etc.). En aquest cas, no es tracta estrictament de persones analfabetes, sinó, en tot cas, d'analfabetes funcionals al context d'acollida.

També hem de tenir en compte que l'aprenentatge d'una llengua es pot fer de forma oral. És a dir, podem trobar persones que parlen i entenen el català (o el castellà) perfectament, però no saben llegir-lo ni escriure'l.

Totes aquestes situacions ens obliguen a una reflexió: cal tenir en compte que, actualment, hi ha persones que no entenen (o tenen moltes dificultats) la informació escrita. Això no només dificulta la **comunicació** des dels serveis, sinó que també genera una situació de **desavantatge** per part de la població en relació amb l'accés als recursos, la informació, la comunicació, les noves tecnologies...

Una de les eines de les quals disposem per facilitar l'accés a la informació escrita a les persones amb dificultats per a la lectura o amb problemes d'analfabetisme funcional, són els materials elaborats a partir dels criteris de **lectura fàcil**. Es tracta de documents i materials elaborats amb especial cura per ser llegits i entesos per persones que tenen dificultats lectores, seguint les directrius internacionals de l'IFLA (*International Federation of Library Associations*) quant al llenguatge, el contingut i la forma.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Escoles i aules de formació d'adults: incorporen habitualment en el seu programa l'alfabetització. **Cercador de centres i ensenyaments** del Departament d'Ensenyament. També hi ha centres de formació en llengües que imparteixen cursos d'alfabetització, entitats...
- **Col·lecció "Lectura Fàcil"** del Departament de Benestar Social i Família.

PER SABER-NE MÉS...

- **Associació Lectura Fàcil (ALF)**.
- **Directrius internacionals** per a la lectura fàcil de l'IFLA, al web del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

3.3 ACABA D'ARRIBAR AL MUNICIPI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Els serveis de joventut han d'informar i adreçar als serveis de primera acollida. Cal conèixer, per tant, com s'estructura l'acollida al municipi o comarca i quins serveis hi ha (*vegeu la fitxa 1.9*).
- Fins a l'aprovació del reglament de la Llei d'acollida, quan s'estableixi definitivament com s'articula la primera acollida amb l'acollida especialitzada, els serveis de joventut s'haurien d'articular amb la resta de serveis del municipi que participen en l'acollida: en els casos que hi hagi un pla d'acollida, a través de l'equip tècnic referent, i quan no n'hi ha, a través del padró i/o del personal tècnic de referència en immigració i ciutadania (locals o comarcals).
- En qualsevol cas, des dels serveis de joventut també podem contribuir a facilitar l'accés de les persones nouvingudes al conjunt de serveis i recursos, i al coneixement de l'entorn.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, hem de preguntar si la persona nouvinguda ja s'ha empadronat i si ha accedit al circuit d'acollida:
 - ❶ Si no està empadronada, l'hem d'adreçar al padró municipal (normalment es troba a l'oficina d'atenció ciutadana) perquè ho faci. Des d'allà, podrà accedir als serveis de primera acollida.
 - ❷ Si ja està empadronada, hem de saber si està informada dels serveis de primera acollida: si és necessari, caldrà reorientar-la cap al circuit d'acollida bàsica (a escala local o comarcal, segons els casos).
 - ❸ Si ja ha passat pel circuit d'acollida, l'hem d'atendre de la mateixa manera que a qualsevol altra persona.
- En els municipis o comarques en què hi hagi plans o circuits d'acollida ja establerts, cal establir-hi una coordinació per facilitar tot aquest procés. En tot cas, si el circuit d'acollida existent presenta alguna diferència respecte al que hem comentat, caldrà adaptar-nos-hi.
- També és important identificar i disposar dels recursos informatius elaborats al municipi o la comarca (guies, fullets o altres), que puguin facilitar l'accés dels i les joves nouvinguts a la informació i serveis, així com al coneixement de l'entorn.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Tot i no ser una competència exclusiva, els serveis i professionals de joventut realitzen una important tasca d'**acollida** als i les joves nouvinguts. És important, per tant, tenir algunes nocions sobre aquest tema (*vegeu la fitxa 1.9*).

La Llei d'acollida de les persones immigrades i retornades de Catalunya distingeix entre:

- **Primera acollida:** totes les persones nouvingudes a partir dels 16 anys han de poder accedir a un servei de primera acollida, per promoure la igualtat d'oportunitats i la cohesió social. Els continguts d'aquesta primera acollida són: coneixement de la societat catalana, competències lingüístiques bàsiques, coneixement sobre el mercat laboral i les vies d'inserció, i coneixement del dret d'estrangeria.
-

- **Acollida especialitzada:** són les accions específiques que es duen a terme des de diferents àrees, serveis i equipaments, per tal d'adaptar els programes, projectes i recursos a les necessitats específiques de les persones immigrades que en siguin usuàries. Les polítiques d'acollida promouen la creació d'una xarxa d'acollida en què hi participin tots els àmbits (també joventut).
- En el cas de **menors de 16 anys** és l'escola que ha de garantir l'acollida d'aquests menors. A més, hem de tenir en compte que en la majoria d'aspectes la Llei del menor preval per davant de la Llei d'estrangeria o la Llei d'acollida.

Les principals responsabilitats dels serveis de joventut, per tant, són la **derivació** de persones nouvingudes als serveis de primera acollida (en el cas que es detecti que encara no hi ha accedit) i el desenvolupament d'**accions específiques d'acollida especialitzada**. Aquestes accions es poden adreçar directament a la població nouvinguda, però també poden ser accions d'adaptació i millora de l'atenció a la diversitat dels serveis, de capacitat dels i les professionals en matèria d'interculturalitat, etc.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Web d'Acollida** de la Generalitat de Catalunya.
- Catàlegs de serveis, guies d'acollida o altres materials informatius locals (dels ajuntaments o consells comarcals).
- Plans d'acollida municipals o comarcals, en cas que n'hi hagi, o personal tècnic de referència.

3.4 ES VOL EMPADRONAR O DETECTEM QUE NO ESTÀ EMPADRONAT/ADA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Per tenir accés als serveis municipals i al conjunt de serveis públics (educació, sanitat...) és necessari estar inscrit en el padró municipal del municipi on es resideix.
- Des del nostre servei podem identificar persones que no estan empadronades, tot i fer un temps que són al municipi: perquè no tenen papers, perquè no poden justificar que resideixen al domicili... A vegades sota aquestes dificultats s'amaguen situacions de vulnerabilitat: és important que fem un bon acompanyament del procés de derivació.
- Com a servei de proximitat, podem contribuir a fomentar l'empadronament i a col·laborar amb el padró municipal en la comunicació i avisos de renovació del padró o d'un altre tipus.
- També podem fer una tasca de sensibilització, informant correctament les persones que atenem de què és el padró, la seva funció estadística i l'interès que té per tal d'accedir als serveis, justificar la residència, etc.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- El procediment habitual quan identifiquem una persona que no està empadronada és informar-la i derivar-la al padró. Si disposem d'alguna guia d'acollida o material informatiu, ens serà d'utilitat per assegurar-nos que la persona entén bé el missatge que li donem.
- Si detectem que hi ha persones que tenen dificultats per empadronar-se cal que els derivem al personal tècnic de referència en acollida, als serveis socials, a les oficines d'assessorament jurídic, a entitats d'immigrants o de suport al immigrant...

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Per tal de constar com a veí o veïna d'un municipi i tenir garantit l'accés als serveis municipals i al conjunt dels serveis públics (educació, sanitat, habitatge...), cal empadronar-se: inscriure's al padró municipal d'habitants de la població on es resideix. El **padró municipal** és una eina de coneixement estadístic de la població resident als municipis que facilita el coneixement de la realitat sociodemogràfica i la planificació dels serveis públics.

L'empadronament és un **dret** i un **deure** (article 14 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; article 6 de la Llei orgànica 4/2000 de l'11 de gener; article 110 eix2 del Pacte nacional sobre immigració i ciutadania) de totes les persones que resideixen de forma habitual a Espanya (article 39 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya), amb independència de quina sigui la seva nacionalitat i la seva situació jurídica.

A Catalunya l'empadronament dóna accés també a la **ciutadania resident** i permet reconèixer a la persona empadronada com a ciutadana del municipi. Per empadronar-se cal adreçar-se a l'ajuntament i presentar:

- Documentació acreditativa de la identificació personal: passaport, targeta de residència o document d'identificació del país d'origen (aquest darrer únicament per a nacionals dels Estats membres de la UE) en vigor.
 - Documentació acreditativa del domicili de residència, com són el contracte de lloguer, les escriptures de propietat de l'habitatge...
-

En el cas de les persones estrangeres, s'estableix l'obligació d'una **renovació periòdica cada dos anys** de les inscripcions al Padró per a estrangeres no comunitàries sense autorització de residència permanent. De la no renovació, se'n deriva la caducitat de la inscripció (la persona, per tant, automàticament deixa d'estar empadronada).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Informació necessària** per tramitar l'alta al padró (**Oficina Virtual de Tràmits** de la Generalitat de Catalunya).
- Consulta a l'oficina d'atenció al ciutadà del municipi, o al mateix padró.

PER SABER-NE MÉS...

- **Normativa sobre el padró municipal**, de la Diputació de Barcelona.

3.5 VOL ACONSEGUIR L'AUTORITZACIÓ DE RESIDÈNCIA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Les funcions principals dels/les professionals dels serveis de joventut són:
 - ➊ Informació i orientació bàsica als joves: en el cas de l'acollida, informació sobre els tipus de permisos.
 - ➋ Derivació als serveis especialitzats: molts municipis catalans disposen d'oficines específiques o recursos d'assessorament legal a persones immigrades (*vegeu la fitxa 3.9*). Cal conèixer els que tenim a l'abast per derivar-hi les persones que necessitin aquest tipus de servei, o bé derivar-los als tècnics i tècniques referents en matèria d'immigració.
- A l'empara del nou Reglament d'estrangeria les Comunitats Autònomes o, per delegació, els ajuntaments s'encarreguen de l'elaboració d'informes que poden ser necessaris per obtenir la residència. Es tracta de:
 - ➊ Informes d'inserció social per demostrar l'arrelament social al territori. S'hi valoren: el temps de permanència, els mitjans econòmics, el grau de coneixement de la llengua, la inserció en els serveis socials i la participació en programes d'inserció pública.
 - ➋ Informes per al reagrupament familiar, que acreditin la disponibilitat i adequació de l'habitatge on resideix el reagrupant.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En un primer moment, podem oferir una informació bàsica per orientar el o la jove sobre el tipus de residència a què pot optar. De tota manera, es recomana la derivació a serveis jurídics especialitzats.
- És important que coneguem els recursos específics d'assessorament legal a persones immigrades i els serveis d'assessorament i de mediació, tant els públics com privats.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Hi ha diferents tipus de permisos que permeten a les persones estrangeres residir legalment a l'Estat espanyol:

- **Estada:** tothom qui hagi entrat legalment a Espanya està autoritzat a estar-hi fins un període **no superior als 90 dies**, de vacances o per estudis.
- **Residència temporal:** permet viure a Espanya fins a cinc anys (es concedeix inicialment per un any però es pot anar renovant amb pròrrogues de dos anys).
- **Residència de llarga durada:** autoritza a residir a l'Estat espanyol sense límit de temps i a treballar en igualtat de condicions que les persones amb nacionalitat espanyola. Té una vigència de cinc anys i s'ha de renovar a la fi d'aquest període.

Per aconseguir la **residència temporal** hi ha diverses vies:

- **Ordinària:** l'ha de sol·licitar la persona estrangera que vulgui residir al territori sense treballar-hi. Segons el país de procedència, cal tramitar el visat corresponent i és necessari obtenir-lo abans de l'entrada a Espanya (consulteu el web del Ministerio de Asuntos Exteriores de l'Estat) i acreditar mitjans econòmics suficients per garantir la seva manutenció durant el període de vigència de l'autorització sol·licitada.
-

- Per **reagrupament familiar**: les persones estrangeres tenen dret a reagrupar alguns familiars (bàsicament el o la cònjuge i els fills i filles; el reagrupament d'ascendents i altres familiars només es permès en condicions molt concretes). Poden exercir el dret al reagrupament les persones que hagin obtingut la renovació del permís de residència inicial. Caldrà justificar que disposa d'un habitatge adequat i de mitjans econòmics suficients (aquests supòsits s'acrediten mitjançant un informe emès per l'ajuntament). A l'empara del nou Reglament d'estrangeria del 2011 l'emetran les comunitats autònomes o, per delegació, els ajuntament.
- Per **circumstàncies excepcionals**: hi poden haver diversos motius (raons de protecció internacionals, humanitàries, haver contribuït al progrés del país...), però la més habitual és per **arrelament laboral o social**.
- En el cas de dones estrangeres que han estat víctimes de violència existeixen algunes mesures específiques en la llei (*vegeu fitxa 5.1*).

Per tal de sol·licitar la **residència temporal per arrelament**, cal acreditar:

- **Arrelament laboral**: permanència continuada al territori espanyol un mínim de 2 anys, no tenir antecedents penals (ni a Espanya ni al país d'origen) i acreditar relacions laborals d'almenys 6 mesos, segons el nou reglament d'estrangeria.
- **Arrelament social**: permanència continuada durant un mínim de 3 anys, no tenir antecedents penals, aportar un contracte de treball no inferior a un any, acreditar vincles familiars amb estrangers residents legals o un informe d'inserció social emès per l'ajuntament. A l'empara del nou Reglament d'estrangeria del 2011 l'emetran les comunitats autònomes o, per delegació, els ajuntaments.

També existeix una **autorització específica d'estada per estudis**, amb els requisits següents:

- És per a persones estrangeres que no es trobin en el territori espanyol i vulguin fer estudis d'investigació o formació no remunerats laboralment o ampliar estudis en qualsevol centre públic o privat reconegut.
- Autoritza a estar en territori espanyol el temps de durada dels estudis (s'ha d'acreditar l'admissió per part del centre educatiu i garantir els mitjans econòmics suficients).
- L'estada per estudis es pot renovar anualment sempre que s'acrediti haver superat les proves necessàries per a la continuïtat dels estudis.
- Les persones amb aquesta autorització poden treballar sempre que les activitats laborals siguin compatibles amb els horaris de les assignatures matriculades i que els ingressos no tinguin el caràcter de necessaris per a la manutenció.

Finalment, per sol·licitar **la residència de llarga durada**:

- Cal prèviament residir a Espanya i renovar sense interrupcions les autoritzacions de residència temporals (definit en el regim general, *vegeu la fitxa 3.6*).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Legislació de referència en matèria d'immigració i estrangeria**. Departament de Benestar Social i Família.
- Apartat "**legislacio**" al **web d'Acollida** de la Generalitat de Catalunya.
- **Guia de legislació** de l'Àrea de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona. Web d'Acollida de la Generalitat de Catalunya en l'apartat de "legislació".
- Centres d'atenció i assessorament a estrangers: **CITE** i **AMIC**.
- **Llista de països que necessiten sol·licitar visat** d'entrada a Espanya al web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

3.6 VOL ACCEDIR AL MÓN LABORAL

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Les funcions bàsiques dels SJ per facilitar la inserció laboral de joves estrangers són:
 - ➊ Informar i derivar als serveis específics (les oficines i serveis d'assessorament jurídic, les àrees de promoció econòmica o serveis d'inserció).
 - ➋ Promoure la formació ocupacional dels i les joves, i contribuir a facilitar la transició escola-treball. Cal que els serveis de joventut coneguin i tinguin una bona coordinació amb els serveis i recursos existents al municipi i a l'entorn.
 - ➌ Identificar necessitats i dificultats específiques: com a agents de proximitat, els professionals dels serveis poden contribuir al coneixement local i participar en el disseny de les polítiques de promoció d'aquest col·lectiu.
- Els SJ també poden promocionar i donar suport a l'emprenedoria, orientant i derivant correctament els i les joves als recursos de suport a l'autoocupació.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important que coneguem els recursos formatius i d'inserció sociolaboral del municipi per tal d'informar-ne correctament els joves. Cal, per tant, un treball de prospecció en aquest àmbit, contribuir a la difusió i tenir contacte amb les persones que en són responsables.
- Tot i que podem informar i derivar els i les joves cap a recursos d'inserció, cal que tinguem clar que és complicat trobar feina i que algunes de les persones que atenem tenen perfils de difícil inserció actualment. És important que no generem falses expectatives, però també que donem un missatge positiu: és un bon moment per aprofitar el temps per formar-se i millor la qualificació, que ajudarà a la llarga a situar-se millor en el mercat laboral...

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La **Llei d'estrangeria** estableix que els estrangers majors de 16 anys, per tal d'exercir qualsevol activitat lucrativa, laboral o professional, necessiten la corresponent autorització administrativa prèvia per residir i treballar al país. En termes generals, l'autorització de treball es concedeix conjuntament amb la residència ja que la legislació d'estrangeria fomenta l'entrada per raons laborals. Les principals vies d'entrada laboral són:

- **Règim general:** és el conjunt de normes que regeixen la forma d'entrada i de residència dels ciutadans i les ciutadanes d'altres països. Les persones que entren per aquesta via necessiten haver rebut l'oferta d'un contracte des d'Espanya al seu país d'origen. En aquest cas, el control de la situació nacional de l'ocupació es produeix a través de la previsió de llistes de llocs de treball de difícil cobertura aprovats pel govern (catàleg trimestral d'ocupacions de difícil cobertura) i que permeten oferir el contracte a estrangers que no es troben a Espanya en els sectors i ocupacions previstos a la llista.
 - El **sistema de gestió col·lectiva per a contractació en origen:** és un programa particular del govern que permet reclutar mà d'obra a l'estranger per pal·liar el dèficit de professionals en alguns sectors en províncies particulars; en aquest cas, existeix una quantitat definida de contractes de treball oferts genèricament des d'Espanya (contingent), que després són canalitzats cap als candidats a través dels sistemes de selecció en origen. En la llei es preveu específicament un contingent per a la recerca de feina, que permet excepcionalment l'entrada de persones sense oferta ni contracte previ, i amb un termini de tres mesos d'estada per buscar feina.
-

La situació actual ha reduït molt tant el catàleg de difícil cobertura com el contingent, dificultant les vies d'entrada laborals.

En el cas dels i les joves, bona part d'ells han entrat per via del reagrupament familiar. Amb la darrera reforma de la Llei d'estrangeria, l'autorització de residència habilita el o la cònjuge i els fills o filles reagrupats per poder treballar sense necessitat de sol·licitar permís de treball. Això significa un avenç important respecte de la situació anterior: facilita la inserció laboral dels i les joves reagrupats i l'accés als recursos formatius i d'altre tipus.

Una altra opció és el **treball per compte propi**. Els requisits per obtenir una autorització inicial de treball per compte propi són:

- Ser major de 16 anys i obtenir prèviament una autorització administrativa.
- En el cas que la normativa espanyola ho exigeixi, estar en possessió de la titulació (degudament homologada) i col·legiar-se.
- Reunir i acreditar tots els requisits exigits als nacionals per a l'obertura i funcionament de l'activitat. Garantir la suficiència de la inversió i de la potencial creació de llocs de treball.
- No necessiten cap autorització els residents de llarga durada, els espanyols d'origen que haguessin perdut la nacionalitat espanyola.
- Per entrar en territori espanyol, la delegació consular espanyola al país d'origen ha de concedir el visat de residència i treball. L'autorització inicial serà d'un any.
- Una persona amb autorització de residència temporal no lucrativa també pot sol·licitar l'autorització de treball per compte propi: ha d'haver estat un mínim d'un any com a resident legal i reunir tots els requisits esmentats.
- Una persona aturada pot optar per capitalitzar la prestació, de manera que es cobri tot l'import de la prestació d'un sol cop i utilitzar aquest capital per crear l'empresa.

Per estar al dia de les subvencions i ajuts que convoquen les administracions públiques i altres organismes, cal consultar la **base de dades d'ACCIO**, l'agència per a la innovació i la internacionalització empresarial.

Existeix també el programa **Projecta't** d'INICIA que ofereix acompanyament, assessorament i formació durant el procés de constitució, llançament o creixement de l'empresa. En paral·lel, el Ministerio de Trabajo també disposa del programa **Tutela**, d'acompanyament per a la consolidació d'empreses constituïdes telemàticament a través de la xarxa de PAIT (Punts d'Assessorament i Inici de Tramitació).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Oficina Jove de Treball** de la Direcció General de Joventut.
- **Equip de Treball** de l'ACJ.
- **Guia de legislació** de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.
- Recursos per a la transició escola-treball: **Programes locals de transició escola-treball** (TET) de la Diputació de Barcelona, **cercador de recursos** del Consell Comarcal del Maresme, etc.

Alguns recursos de formació-inserció de joves:

- **Projecte Suma't** d'orientació, formació i inserció laboral de joves en atur. Més informació a l'**Oficina Virtual de Tràmits**.
- **Projecte de Cases d'Oficis** dins del Programa de Noves Cases per a nous Oficis (**Projecte Impuls** del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya).
- **INICIA**: portal de creació d'empreses de la Generalitat.
- **Autodiagnosi** per enfrontar-se a la internacionalització del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

3.7 VOL CONTINUAR/COMPLEMENTAR LA SEVA FORMACIÓ

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

Les principals tasques a desenvolupar des dels serveis de joventut són:

- Informar i orientar sobre els recursos formatius existents i les possibilitats de continuar o complementar la formació: accés a educació postobligatòria, recursos de transició escola-treball, escoles d'adults i altres centres formatius.
- Derivar als serveis o recursos pertinents. Hem de tenir en compte que existeixen programes municipals o comarcals (normalment estructurats des de les àrees de promoció econòmica i educació) de transició escola-treball, itineraris de formació i inserció, etc.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important saber quina és la trajectòria escolar del o la jove en el seu país d'origen, el seu nivell de titulació, etc.
 - 1 Totes les persones menors de 16 anys han d'accedir a l'educació secundària obligatòria. En aquest cas, cal derivar-los a l'oficina municipal d'escolarització (OME) i, si no n'hi ha, a l'àrea d'educació perquè l'informin dels procediments de matrícula.
 - 2 Les persones de més de 16 anys poden accedir als recursos postobligatoris. Cal que tinguem una bona coordinació amb l'àrea d'educació municipal per tal d'informar correctament de les opcions que hi ha al municipi i la comarca. Podem donar la informació directament o derivar-los a un servei concret, en funció dels casos.
- Si detectem que hi ha un problema per al reconeixement a la titulació acadèmica d'origen, caldrà informar degudament sobre els processos d'homologació (*vegeu la fitxa 3.8*).
- Cal procurar que la informació i l'orientació que s'ofereixin no siguin afectades per condicionants de gènere ni per la reproducció de rols tradicionalment assignats a homes i dones. Cal orientar amb una perspectiva inclusiva, impulsant la incorporació de les noies en sectors on tradicionalment no hi han estat presents.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La legislació vigent reconeix el **dret a l'educació** als estrangers **menors de 18 anys** en les mateixes condicions que als nacionals, sense excepcions per raó de nacionalitat o situació administrativa:

- Els menors de 16 anys no només tenen el dret, sinó també el deure d'accedir a l'educació bàsica, gratuïta i obligatòria.
- Els menors de 18 anys tenen dret a accedir a l'educació postobligatòria, a obtenir la titulació acadèmica corresponent i accedir al sistema públic de beques i ajuts en les mateixes condicions que els nacionals.

En el cas dels **majors de 18 anys**, es reconeix el dret d'accés a l'educació no obligatòria als estrangers residents:

- Estudis universitaris, batxillerat, formació professional de grau superior i formació d'adults.
-

- Programes de formació ocupacional: adreçats a treballadors i treballadores desocupats en situació de cerca de feina inscrits al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC). Es requereix, per tant, autorització per treballar (les **persones en situació irregular**, per tant, no poden accedir a aquest tipus de programes). Aquests alumnes podran accedir a beques.

Finalment, cal recordar que existeixen també **permisos d'estada específics per a estudis** (*vegeu la fitxa 3.6*).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Portal Jove.Cat** de la Direcció General de Joventut.
- **Equip d'Educació** de l'ACJ.
- **Guia de legislació** de l'Àrea de Diversitat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona.

PER SABER-NE MÉS...

- Recursos per a la transició Escola-Treball: **Programes locals de transició escola-treball** (TET), de la Diputació de Barcelona.
- SUBIRATS, J. (dir.) 2009. *Polítiques de transició escola-treball: un estudi exploratori d'instruments a Catalunya*. Servei d'Ocupació de Catalunya.

3.8 VOL HOMOLOGAR LA SEVA TITULACIÓ ACADÈMICA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Només les persones amb titulacions expedides en països diferents dels Estats membres de la UE o signataris de l'Espai Econòmic Europeu han de legalitzar les seves titulacions.
- Disposem de recursos en línia amb tota la informació sobre requisits i tràmits per a l'homologació i reconeixement de títols (*vegeu els "Recursos a l'abast d'aquesta fitxa"*).

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, cal saber quin tipus de titulació té la persona i a quin tipus d'estudis pot optar. En funció d'aquesta informació podrem adreçar-los per fer els tràmits pertinents.
- També necessitem saber el país on s'han expedit aquestes titulacions: en funció de possibles acords signats, la tramitació serà més o menys fàcil.
- Amb aquesta informació, podem accedir directament als recursos en línia disponibles (*vegeu l'accés a "Recursos a l'abast"*):
 - 1 Educació obligatòria: no cal cap convalidació.
 - 2 Per a estudis no universitaris: Departament d'Ensenyament.
 - 3 Per a estudis universitaris: SARU (*vegeu "Què he de saber" en aquesta mateixa fitxa*).
 - 4 Per a convalidació parcial d'estudis estrangers per estudis universitaris espanyols: universitats on volen cursar-se els estudis.
- És important que coneguem els recursos de traducció oficial propers, per tal d'adreçar-hi les persones que requereixin aquest servei.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Per accedir als estudis postobligatoris i a la formació universitària, cal disposar de titulacions reconegudes a l'Estat espanyol. L'**homologació de títols** es fa a partir de títols oficials cursats en centres autoritzats, i en referència a un títol espanyol vigent en el nivell mitjà i superior (segons el Catàleg de títols universitaris).

Han de ser **legalitzats tots els títols que no hagin estat expedits en Estats membres de la UE o signataris de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu**. Actualment són: Alemanya, Àustria, Bèlgica, Xipre, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Espanya, Estònia, Finlàndia, França, Grècia, Holanda, Hongria, Irlanda, Islàndia, Itàlia, Letònia, Lituània, Liechtenstein, Luxemburg, Malta, Noruega, Polònia, Portugal, Regne Unit, República Txeca, Suècia i Suïssa (aquest, per acord bilateral amb la UE).

Cal distingir entre:

- **Homologació:** suposa la igualtat plena d'efectes acadèmics entre el títol estranger i l'espanyol.
 - **Convalidació:** suposa la declaració d'equivalència d'estudis estrangers amb els corresponents espanyols, a l'efecte de continuar estudis en un centre docent espanyol.
-

Els tràmits d'homologació o reconeixement varien en funció del tipus d'estudis:

Per a l'**educació obligatòria** no cal cap tipus d'homologació: els menors de 16 anys poden acreditar els seus estudis aportant els seus expedients acadèmics, però igualment es farà una valoració del seu nivell en el mateix centre.

Per a **estudis no universitaris**, cal fer la tramitació a través del Departament d'Ensenyament. Cal omplir un formulari oficial (*vegeu Homologació de titulació no universitària a "Recursos a l'abast"*) i presentar la documentació requerida degudament legalitzada. Tota la documentació expedida a l'estranger haurà d'anar acompanyada de la traducció oficial al castellà o al català (*vegeu SARU, a "Recursos a l'abast"*).

Caldrà presentar la documentació següent al Consorci d'Educació de Barcelona o al Servei Territorial del Departament d'Ensenyament corresponent (el Departament d'Ensenyament ofereix tota la informació sobre tràmits en línia – *vegeu "Recursos a l'abast"*):

- Sol·licitud oficial.
- Certificat acreditatiu de la nacionalitat de la persona sol·licitant (passaport, permís de residència...).
- Títol o diploma oficial que es vol homologar (o certificat oficial acreditatiu).
- Certificat acadèmic oficial acreditatiu dels cursos fets.
- Acreditació d'haver abonat la taxa corresponent.
- Si s'escau, documentació complementària.

Per a l'**homologació i reconeixement de titulacions universitàries** l'autoritat competent és la Subdirecció General de Títols i Reconeixement de Qualificacions del Ministerio d'Educación.

Per facilitar el procediment, existeix el **Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari** (SARU). Ofereix assessorament i tramitació per a l'homologació de títols universitaris estrangers (tota la informació en diverses llengües, en línia – *vegeu "Recursos a l'abast"*). Aquest servei s'encarrega de:

- Informar i assessorar sobre la tramitació del reconeixement de titulacions estrangeres de grau superior.
- Acompanyar l'usuari o usuària durant tot el procés de reconeixement.
- Informar, assessorar i orientar, de manera personalitzada, sobre els itineraris acadèmics recomanables per completar els estudis, afavorint el reconeixement universitari i millora del currículum vitae.
- Fer itineraris personals d'inserció professional qualificada per inserir laboralment les persones que es troben tramitant el reconeixement del títol.
- Orientar laboralment les persones usuàries d'acord amb els seus perfils professionals.

És competència de les universitats la **convalidació parcial d'estudis estrangers** per estudis universitaris espanyols, d'acord amb els criteris que fixa el Consell de Coordinació Universitària del Ministerio d'Educación.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Convalidació, homologació de títols i reconeixement de qualificacions** al web del Ministerio de Educación.
- Informació i tràmits per a l'**homologació i convalidació de titulació no universitària**, a través del web del Departament d'Ensenyament.
- **Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari** (SARU): informació i tràmits.
- **Homologació de títols** al web del Consell Interuniversitari de Catalunya.
- **Equip d'Educació** de l'ACJ.

3.9 NECESSITA ASSESSORAMENT JURÍDIC

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

Les accions principals dels serveis d'informació i d'atenció directa de joventut han de ser:

- La informació sobre els recursos jurídics existents a totes les persones que tinguin dubtes o dificultats relacionades amb estrangeria.
- La derivació als recursos locals.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, és bàsic conèixer els serveis d'aquest tipus que hi ha al nostre entorn (*vegeu les fitxes 1.5 i 3.6*): on estan situats, quin horari tenen, si cal cita prèvia...
- Si la persona que atenem té dificultats de comunicació, hem de tenir una cura especial i assegurar-nos que entén bé les indicacions per arribar al servei. També podem facilitar-li el primer tràmit de contacte (per demanar hora, per exemple).
- Recordem que existeixen serveis gratuïts oferts per organismes o entitats dels quals podem garantir-ne la qualitat.
- Si la persona que atenem únicament necessita informació, potser no serà necessària la derivació. Amb la informació de la carpeta podrem resoldre els principals dubtes.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La legislació d'estrangeria i el seu reglament són molt complexos, i cal una **especialització** en la matèria per tal d'orientar correctament les persones que necessiten assessorament jurídic. Des de fa anys, hi ha **diverses organitzacions i entitats** que s'han especialitzat en aquest tipus d'assessorament i que treballen en l'àmbit local, sovint amb convenis amb els ajuntaments o els consells comarcals. En alguns casos, són els mateixos **ajuntaments** qui gestionen aquest tipus de servei.

Destaca l'acció de:

- Oficines vinculades als principals sindicats: CITE (Centre d'Informació de Treballadors Estrangers), de CCOO, i AMIC (Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya), d'UGT.
 - Serveis d'assessorament jurídic d'ONG, entitats diverses, associacions d'immigrants...
 - Iniciatives locals: Xarxa d'Entitats Socials per a l'Assessorament Jurídic a Estrangers.
-

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Serveis d'Assessoria Jurídica** de l'Institut Català de les Dones.
- **Associació d'Ajuda Mútua als Immigrants** (AMIC).
- **Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers** (CITE).
- Serveis d'assessorament de les Xarxes d'associacions d'immigrants: **Fedelatina**, **ACASC...**
- Es recomana una cerca per identificar els recursos d'àmbit local, a través de les pàgines web de l'ajuntament o el consell comarcal.

3.10 VOL ACCEDIR AL SISTEMA SANITARI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- En el cas que el o la jove no disposi de la targeta sanitària individual (TSI), cal que la sol·liciti al Centre d'Atenció Primària (CAP). Per fer-ho, ha de presentar:
 - ➊ Documentació acreditativa d'identitat (passaport o NIE).
 - ➋ Certificat de convivència (expedit des del padró; per tant, l'empadronament és un requisit imprescindible) (vegeu la fitxa 3.4).
- Una vegada disposi de la TSI, l'hem de derivar al CAP, on podrà accedir als serveis.
- Cal tenir en compte que les persones amb permís d'estada per estudis no accedeixen a la TSI i, en funció del país d'origen, requeriran d'una documentació específica o d'una assegurança privada (vegeu "Què he de saber" dins d'aquesta mateixa fitxa).

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, hem d'informar els o les joves dels seus drets i deures abans de derivar-los al CAP de referència.
- Si no disposa de TSI, primer caldrà que ens assegurem que estigui empadronat o empadronada (vegeu la fitxa 3.4); si ja ho està, cal fer la derivació al CAP per sol·licitar-la, i si no, en primer lloc al padró.
- Si es tracta d'una persona amb permís d'estudis, hem de tenir en compte que els requisits varien en funció de la nacionalitat (vegeu "Què he de saber").
- De tota manera, cal recordar que amb independència del tipus de permís que tingui la persona estrangera (també l'estudiant), si està empadronada té dret a accedir a la TSI.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Segons la Constitució espanyola, gaudeixen dels mateixos drets d'**accés a la sanitat pública en igualtat de condicions** amb la resta de població espanyola:

- Totes les persones estrangeres que es trobin a Espanya i estiguin empadronades al municipi on resideixen (sigui quina sigui la seva situació legal).
- Totes les persones estrangeres menors de 18 anys (encara que no estiguin empadronades).

També es reconeix el **dret** de totes les persones estrangeres (encara que no estiguin empadronades) a l'assistència sanitària pública d'urgències, davant de malalties greus o accidents, així com el dret de l'assistència a l'embaràs, part i postpart de totes les dones estrangeres. Així mateix, es reconeix el dret de les dones estrangeres, encara que no estiguin empadronades, a l'assistència sanitària pública en cas d'agressions produïdes en l'àmbit de la violència masclista (vegeu fitxa 5.1).

Així, com es recull en la legislació catalana, els procediments i requisits per al reconeixement al dret a l'assistència sanitària pública dels **estrangers inscrits en el padró**, seran els mateixos que els establerts per a la resta de ciutadans, sense que, en cap cas, se'ls pugui exigir el compliment d'altres requisits addicionals.

Les persones estrangeres amb **permís d'estudiants** tenen dret a l'assistència bàsica (urgències i assistència a l'embaràs i al part), però, en principi, amb aquest **permís no poden accedir a la TSI**: necessiten una assegurança mèdica que cobreixi la totalitat de l'estada prevista. Hi ha, però, algunes diferències en funció dels països:

- **Països de l'Espai Econòmic Europeu** (UE, Islàndia, Liechtenstein i Noruega): tenen dret a la Seguretat Social al país d'origen i han de tramitar la **targeta sanitària europea** que expedeixen les autoritats de la sanitat pública d'origen i dóna dret a tenir les prestacions d'assistència sanitària a Espanya.
- Països que no pertanyen a l'Espai Econòmic Europeu, però que disposen d'algun **acord mèdic entre la Seguretat Social del país d'origen i l'espanyola** (és el cas d'alguns països d'Amèrica Llatina; cal informar-se'n a través dels consolats o dels sistemes sanitaris en cada cas). Si existeix aquest acord, cal adreçar-se a les autoritats de la sanitat pública d'origen per tramitar el **document corresponent**.
- Per a la **resta**, cal contractar una **assegurança mèdica privada** que cobreixi tota l'estada d'estudis. L'entitat asseguradora haurà d'expedir un document acreditatiu en què hi consti la cobertura esmentada.

Generalment, les universitats i centres d'estudis sol·liciten aquesta documentació als estudiants estrangers amb estada d'estudis.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Informació sobre **salut i immigració** al web del Departament de Salut.
- Informació sobre **assegurances mèdiques per a estades d'estudi** al Departament d'Economia i Coneixement. Podeu trobar també informació específica a les pàgines web de les Universitats.
- **Equip de Salut** de l'ACJ.
- Hi ha entitats que treballen temes de salut i joves, amb una perspectiva intercultural: **Fundació Salut i Comunitat, Associació Benestar i Desenvolupament, Salut i Família i Emetis**.

3.11 VOL PARTICIPAR EN ALGUNA ENTITAT O GRUP DE JOVES

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Un primer pas perquè a les persones joves d'origen immigrant els sigui més fàcil participar en una entitat o grup és que aquestes s'obrin i siguin més inclusives. Des dels serveis de joventut podem treballar amb les entitats i els diferents grups de joves arrelats al territori independentment de la seva forma jurídica (plataformes, moviments, xarxes, grups informals...):
 - ❶ Promovent la incorporació de les preocupacions i necessitats dels i les joves d'origen immigrant i de les minories ètniques a l'hora de programar les seves activitats i serveis.
 - ❷ Promovent la realització d'accions formatives i de sensibilització en matèria de diversitat, adreçades als i les responsables de les entitats i grups de joves.
- També podem contribuir a enfortir el teixit social juvenil:
 - ❶ Impulsant la participació d'entitats d'immigrants i/o grups de joves d'origen immigrant en les xarxes locals juvenils.
 - ❷ Ajudant les entitats més petites, de nova creació, i/o els grups de joves incipients per dotar-los de les eines i els recursos necessaris per desenvolupar la seva activitat (formació, facilitació d'espais, material, suport al funcionament ordinari...).
 - ❸ Estimulant que les entitats, plataformes, grups de joves es renovin i s'obrin a la gran diversitat de perfils de joves.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Quan atenem una persona nouvinguda hem de tenir en compte que, encara que pugui trobar-se en una situació de precarietat i tenir necessitats més urgents, fomentar i facilitar la seva participació en el nou entorn és molt important: facilita l'arrelament al territori, permet construir una nova xarxa social, contribueix al benestar psicoafectiu, etc. I tot això influeix molt positivament en les oportunitats de resoldre les necessitats bàsiques!
 - Si el o la jove té interès de participar en alguna activitat, hem de fer el següent:
 - ❶ En primer lloc, informar-lo de les opcions que hi ha, identificant quins són els seus interessos i facilitant-li el contacte amb les entitats, grups de joves i xarxes existents.
 - ❷ Pot ser molt positiu que fem un acompanyament al procés de contacte amb les entitats i/o col·lectius de joves: presentar-li directament les persones responsables.
 - ❸ Cal potenciar la participació de joves d'origen immigrant en entitats generalistes, en moviments social i/o en plataformes, en funció dels interessos i gustos comuns. Seria un error adreçar sistemàticament les persones d'origen immigrant a entitats i/o col·lectius d'immigrants, només perquè són del mateix origen!
 - ❹ Si identifiquem persones amb interessos comuns al nostre servei, podem fer un procés de treball amb grup.
 - Si la persona vol constituir una entitat o organitzar-se com un grup de joves caldrà:
 - ❶ En primer lloc, informar-la de quina és l'oferta de l'entorn: potser existeix ja una entitat, un grup o xarxa de gent on podria incloure's.
 - ❷ L'hem d'informar dels tràmits a seguir i adreçar-la als recursos especialitzats.
 - ❸ Serà bo que també orientem la persona i l'ajudem a ajustar expectatives: muntar una entitat o grup pot semblar fàcil, però fer-la funcionar, consolidar-la... no ho és tant. Estarà bé que posem en contacte la persona amb els i les responsables d'altres entitats i/o grups informals, perquè puguin assessorar-la.
-

- ④ Si coneixem persones amb interessos comuns, és important que les posem en contacte.
- ⑤ Estarà bé que tinguem sempre present la nova entitat o el nou grup de joves i contribuïm al seu bon funcionament: informant-los, convidant-los a participar, facilitant el seu contacte i relació amb la resta de col·lectius, fent-ne difusió, etc.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

El dret d'associació i reunió és universal, per tant, no hi ha cap requisit específic per a persones estrangeres. Tot i així, en relació a la **participació en entitats i/o grups informals ja existents**, hi poden haver elements que dificultin la integració:

- El **desconeixement**: sovint els i les joves nousinguts no coneixen ni saben com accedir a les entitats o als diferents col·lectius. O de la mateixa manera, les entitats i els grups de joves voldrien incorporar nous membres però no saben com accedir-hi.
- La **manca de contacte** amb les persones que són membres de l'organització o grup: el fet de no pertànyer al mateix cercle social o no disposar d'espais de contacte comuns, dificulta l'acostament. Es fa molt difícil entrar a participar si ningú no ens hi convida!
- Els **recels mutus**: moltes vegades les dificultats d'acostament es deuen més a l'existència de prejudicis i visions estereotipades que generen actituds receloses.

Per a la **creació d'una entitat**, s'han de seguir els mateixos passos amb independència de la nacionalitat de les persones que vulguin crear-la (*vegeu "Recursos a l'abast"*):

- Constituir l'associació: reunir els membres fundadors (un mínim de tres) i redactar l'acta fundacional i els estatuts.
- Inscriure l'associació al Registre General de Dret i d'Entitats Jurídiques. Un cop estigui inscrita provisionalment, l'entitat rebrà un NIF i podrà iniciar l'activitat econòmica.
- Molts municipis tenen un registre municipal d'entitats. Si és així, cal inscriure-hi també l'associació perquè el municipi en tingui constància, faci difusió de les activitats que desenvolupa i puguin optar als diferents recursos que s'ofereixen des de l'administració local.

Cal saber que un grup de persones joves que vol fer coses **no té l'obligació d'estar formalment constituït**, i això no implica cap il·legalitat ni estar menys legítimat per fer activitats i interlocutar.

D'altra banda, també és important ajudar les entitats i grups de joves a fer programes interculturals per facilitar la participació de joves de col·lectius específics.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Apartat de "Participació" al web d'Acollida de la Generalitat de Catalunya.
- Portal d'**associacionisme i participació** de la DGJ:
 1. **Crear una associació.**
 2. **Cens d'entitats juvenils, subvencions i recursos i normativa aplicable.**
- **Equip de Foment de la Participació** de l'ACJ.
- Jove.Cat (apartat de Participació i Solidaritat de la DGJ).
- Web del **Consell Nacional de la Joventut de Catalunya**.
- **Xarxanet**.
- **Guia d'associacions i entitats de dones de Catalunya**, al web de l'Institut Català de les Dones.
- Serveis associatius de **Torre Jussana** (de Barcelona).
- Actualitat informativa dels **moviments socials** de l'àmbit català.

3.12 VOL ACCEDIR A L'HABITATGE

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Com en altres qüestions, en relació amb l'habitatge és important oferir un tractament el màxim de normalitzat possible i facilitar l'accés dels i les joves d'origen immigrant als canals i recursos habituals (*vegeu la fitxa 1.1*).
- També caldrà que promoguem accions que garanteixin la màxima equitat en aquest accés: principalment, garantir l'accés a la informació.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important que coneguem bé els serveis i recursos a l'abast: hi ha municipis que disposen de programes d'habitatge específics per a joves. Existeix una xarxa de borses d'habitatge per tot el territori (borses joves i de mediació). A més, la Generalitat de Catalunya i el Ministerio de Vivienda ofereixen subvencions per ajudar a pagar el lloguer a arrendataris amb dificultats, amb la finalitat de prevenir l'exclusió social residencial...
- Tinguem en compte, però, les situacions de vulnerabilitat en què es pot trobar aquest jovent. Si detectem algun cas amb dificultats especials, és convenient que fem la derivació pertinent als serveis socials.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Les problemàtiques d'accés a l'habitatge dels i les joves d'origen immigrant són, bàsicament, les mateixes que les de la resta de joves. Les úniques especificitats a tenir en compte són:

- La incidència de situacions de **precarietat** en algunes persones d'aquest col·lectiu (vinculades a la seva situació legal i laboral, fonamentalment), que actuen com a factors de desavantatge.
- Les dificultats de **comunicació** i d'accés a la informació: això pot dificultar l'accés a la informació i també genera desavantatges.
- La percepció negativa i les **actituds discriminatòries** d'algunes persones, que no volen llogar o vendre a immigrants.

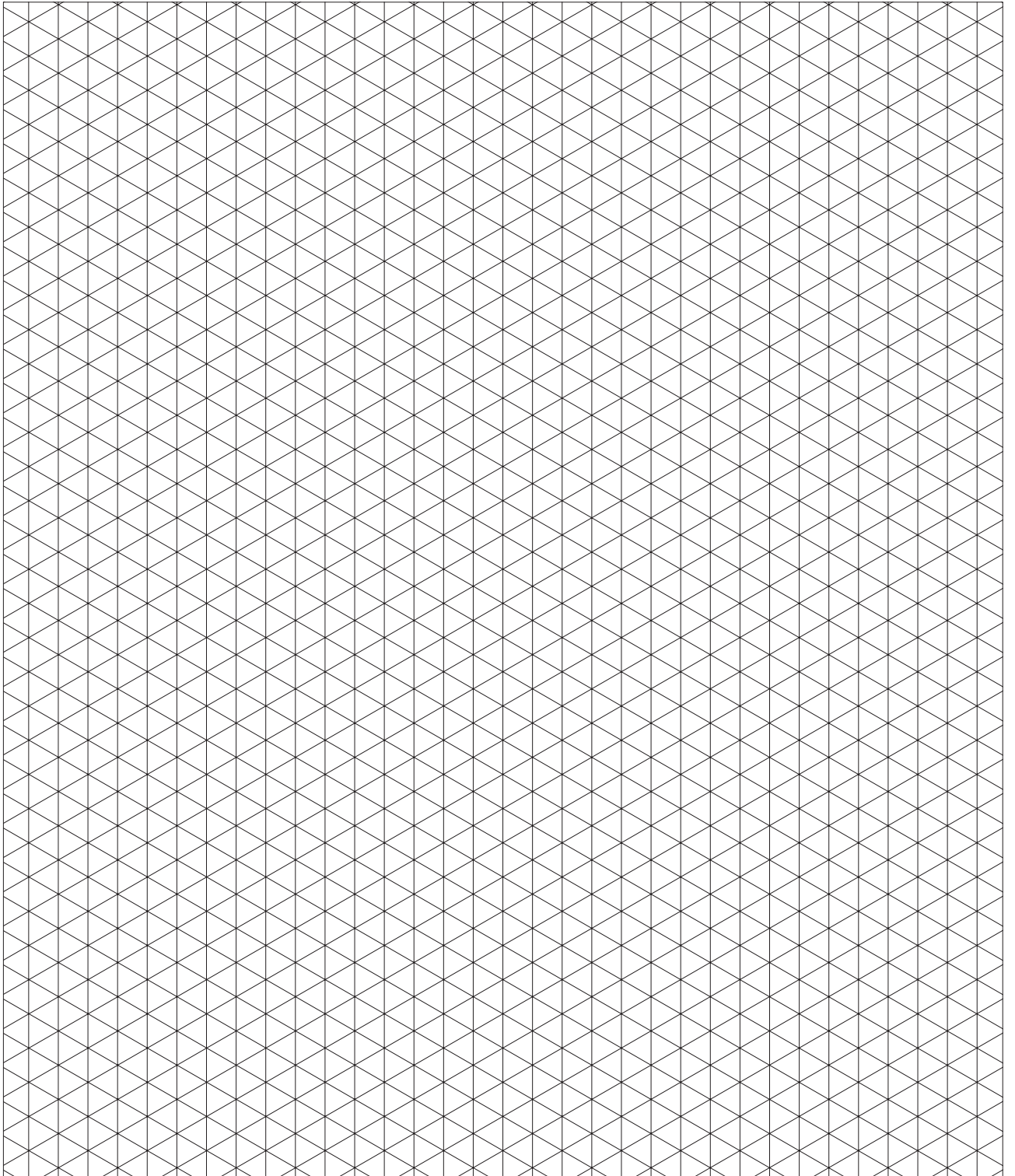
A part d'aquestes qüestions de tipus molt genèric, no hi ha cap altre tipus de limitació ni tractament diferenciat per accedir a les borses joves d'habitatges o als habitatges públics per a persones estrangeres (*consultar l'apartat de "Recursos a l'abast" per veure els requisits que es demanen*).

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- A l'apartat "**Habitatge**" del Web d'Acollida de la Generalitat de Catalunya.
- **Equip Habitatge** de l'ACJ.
- Apartat "**Habitatge**" al Portal Jove.Cat.
- **Servei Borsa Jove d'Habitatge** de la DGJ.
- **Servei Borsa de Mediació pel Lloguer Social** al portal del Departament de Territori i Sostenibilitat.
- **Renda bàsica d'emancipació** del Ministerio de Fomento.
- **Prestacions permanents al lloguer** al web del Departament de Territori i Sostenibilitat.
- **Guia d'Habitatge** i altres publicacions al web del Departament de Territori i Sostenibilitat.
- **Registre de sol·licitants de protecció oficial.**

BLOC 4

GESTIÓ DE LA DIVERSITAT AL SERVEI



Quan aconseguim que els serveis siguin inclusius i hi siguin freqüentats per joves d'orígens i perfils diferents, es generen realitats complexes que cal gestionar. Aquest apartat pretén identificar possibles dificultats vinculades a la diversitat que trobem als serveis i donar orientacions per resoldre-les positivament.

Cal tenir en compte que les indicacions que trobareu en aquestes fitxes s'adrecen fonamentalment a aquells serveis que disposin de tècnic/a de joventut o dinamitzador/a, més que no pas als informadors o informadores juvenils o personal tècnic especialista d'àmbit. En el cas d'aquests professionals, haurien d'intervenir sempre en col·laboració amb el tècnic/a de joventut o dinamitzador/a. Per gestionar aquestes situacions cal intervenir sempre de forma integral i implicant als diferents agents –de joventut però, també, d'altres àrees i àmbits: educadors i educadores, professorat...– que treballen amb gent jove.

I els continguts desenvolupats són:

- 4.1 Fomentar la convivència entre joves de diferents orígens**
Orientacions bàsiques per al foment de les relacions interculturals. Recursos de suport i propostes d'acció.
- 4.2 Intervenir en cas de conflicte/malentès**
Informació bàsica sobre el conflicte. Orientacions sobre comunicació intercultural i estratègies d'abordatge i intervenció en conflictes. Recursos de suport i possibilitats de derivació.
- 4.3 Contribuir a la gestió de la diversitat en el conjunt del municipi**
Informació sobre polítiques locals i possibilitats de col·laboració i treball en xarxa.
- 4.4 Evitar la concentració de joves d'un determinat col·lectiu**
Identificació de factors que condicionen les dinàmiques de concentració d'un determinat col·lectiu i el rebuig i l'estigmatització del servei per part de la resta de població. Orientacions per a la modificació d'aquestes dinàmiques.
- 4.5 Detectar i intervenir conductes racistes o xenòfobes al servei**
Dificultats per a l'abordatge i treball de conductes racistes i xenòfobes. Orientacions per a la intervenció en aquests casos.

4.1 FOMENTAR LA CONVIVÈNCIA ENTRE JOVES DE DIFERENTS ORÍGENS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- L'apropament i el contacte intercultural no és sempre fàcil. La diversitat d'interessos i necessitats i, molt especialment, l'efecte dels prejudicis, condiona negativament les possibilitats d'interacció i caldrà que tinguem la capacitat de fer una tasca sensibilitzadora i generar escenaris facilitadors. Un bon nivell en matèria de comunicació intercultural ens pot facilitar molt la feina.
- És recomanable desenvolupar propostes basades en la hipòtesi del contacte (*vegeu "Què he de saber"*): no es tracta tant de desenvolupar accions específiques, sinó de treballar des d'aquesta perspectiva les activitats ja programades.
- També és important promoure la participació activa i la implicació dels i les joves en el desenvolupament d'accions. Si ells mateixos en són protagonistes, és més fàcil que es pugui donar espontàniament l'acostament.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Detectar interessos, preocupacions i necessitats comunes per adreçar-hi les accions i generar espais de cooperació: és important fer aquesta detecció de forma participativa, buscant la implicació dels i les joves (això ja els condicionarà favorablement per a la participació en qualsevol proposta que es generi).
- Per al desenvolupament d'activitats cooperatives, és important identificar objectius que puguin ser assumits per tothom: treballar per la millora del servei, per a l'organització d'una activitat per al municipi (per a la festa major, una fira...), fins i tot activitats reivindicatives o de lluita (poden ser molt aglutinadores!).
- És recomanable que l'objectiu del contacte intercultural sigui un "objectiu ocult": no cal que l'explícitem, perquè fins i tot pot ser contraproduent i generar resistències. L'objectiu explícit ha de ser el que ens permet aglutinar (la finalitat de l'activitat cooperativa, per exemple).
- Hem de treballar des de la perspectiva de procés: no n'hi ha prou amb una activitat. En tot cas, cadascuna d'elles pot assentar un precedent i facilitar el desenvolupament de noves activitats. En tot cas, hauria de ser una línia de treball de continuïtat.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La promoció de la **convivència intercultural** entre els i les joves va un pas més enllà de fomentar el seu accés a un servei: no n'hi ha prou que hi siguin presents, sinó que ens interessa que interactuïn positivament entre ells.

La convivència intercultural no sempre és fàcil, a causa d'algunes dificultats que ja hem identificat: dificultats de comunicació, manca d'espais i objectius comuns, falta de confiança o vergonya per iniciar l'acostament... Però segurament la dificultat principal la trobem en els **prejudicis** i les actituds de recel i rebuig entre els diversos grups.

Cal tenir en compte que modificar un prejudici és molt difícil (Albert Einstein va dir que era més difícil desintegrar un prejudici que un àtom!). Amb tot, el canvi és possible si es donen algunes condicions. Una de les principals teories per a la modificació d'actituds és la coneguda amb el nom d'**hipòtesi del contacte**, de Gordon W. Allport.

Aquesta teoria diu que, per si sol, el contacte entre diferents grups no necessàriament redueix el prejudici (si és superficial o competitiu, fins i tot pot perjudicar les relacions interculturals). En canvi, el prejudici es pot reduir en **contactes igualitaris** i en la **cooperació** per a l'assoliment de fites comunes. La ignorància mútua entre els grups alimenta els prejudicis i genera sentiments i actituds d'hostilitat i, per tant, cal un acostament que generi **coneixement mutu**. Ara bé, hi ha cinc condicions bàsiques perquè aquest contacte sigui positiu i contribueixi a reduir el prejudici:

- S'ha de basar en una activitat cooperativa i amb objectius comuns, sense cap mena d'estímul de competitivitat.
- Ha de ser sostingut en el temps (no episòdic).
- Ha de ser informal, personal i cara a cara.
- S'ha de produir en el marc d'una institució que el legítimi (com pot ser el servei de joventut).
- Ha d'existir igualtat d'estatus entre les persones que hi participen.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Equip d'Interculturalitat** de l'ACJ.
- Informació i materials proposats per l'**Escola de Cultura de Pau**.

4.2 INTERVENIR EN CAS DE CONFLICTE/MALENTÈS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- És fonamental establir la distinció entre una situació de conflicte o un malentès. A partir d'aquí, caldrà identificar quins són els motius reals del conflicte, per tal de donar l'orientació més adient al procés de resolució.
- En alguns casos quan hi ha un conflicte complex és recomanable el suport i assessorament de professionals especialitzats.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Els passos a seguir a partir de la detecció d'una situació potencial de conflicte serien:
 - 1 En primer lloc, no perdre la calma: el conflicte és consubstancial a la convivència. Tot i que les situacions de conflicte solen produir molt d'estrès, són també una oportunitat per al canvi i tenen una dimensió educativa clara.
 - 2 No s'ha d'esperar l'esclat de la crisi per intervenir-hi: si identifiquem situacions potencialment conflictives o de conflicte latent, com més d'hora hi intervenim, més fàcil serà resoldre-les positivament.
 - 3 Distingir les causes i l'abast del conflicte: si ens trobem en situacions de malentès o de conflictes poc importants, segurament podrem resoldre'ls nosaltres mateixos, amb les eines de què disposem. Però si, en altres casos, l'abast del conflicte o del malentès és molt més important, requerirem un suport especialitzat.
 - 4 Quan es dona aquest cas, cal que busquem els suports necessaris i establim una estratègia d'intervenció coordinada amb la resta de professionals que hi intervinguin.
 - 5 En qualsevol cas, hem d'identificar els potencials que hi ha en la resolució d'aquestes situacions i intentar treure'n algun benefici de cara a la convivència. A vegades, després de l'esclat d'un conflicte i un procés de resolució reeixit, la convivència s'enforteix.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

En primer lloc, cal tenir present que **el conflicte no és necessàriament ni només negatiu**. Es tracta d'un element inherent a les relacions interpersonals. És cert que les situacions de conflicte solen produir estrès i poden ser difícils de resoldre, però cal tenir en compte el potencial que tenen com a eina de transformació, d'aprenentatge de la cultura de pau i la millora en la convivència. En segon lloc, davant d'una situació de dificultat en la interacció, cal saber **distingir** quin és el problema: si es tracta d'un **conflicte** (és a dir, d'una situació de contraposició d'interessos o necessitats) o bé si és només una situació derivada d'un **malentès**.

Bona part de les situacions que identifiquem com a conflictes en realitat no són més que **malentesos** o situacions d'**incomprensió**: habitualment donats per les dificultats en la comunicació (de tipus lingüístic o vinculades amb els diferents codis culturals i comunicatius). Cal tenir en compte que en la interacció entre persones de diferents cultures existeixen filtres de tipus cultural (desconeixement dels codis culturals i comunicatius, prejudicis, judicis de valor, relacions de poder...) que poden distorsionar els missatges i generar malentesos i incomprensions.

La **comunicació intercultural** es basa en la negociació entre els marcs de referència dels interlocutors, a través d'un exercici de descentrament cultural respecte del marc de referència propi i d'intentar penetrar en el marc de referència de l'altre. Es tracta d'una eina molt eficaç per evitar aquest tipus de situacions.

A vegades, però, trobem situacions que van més enllà d'aquests malentesos i que reflecteixen una situació de contraposició d'interessos entre dues o més parts: és el que s'ha d'entendre estrictament com a **conflicte**. Quan aquest conflicte es dona per raons culturals (i no necessàriament sempre que es doni entre persones de diferents grups), ens trobem davant d'un **conflicte intercultural**.

La intervenció en cas de conflicte també ha de partir d'una primera anàlisi que ens permeti identificar quins són els motius i si es tracta o no d'un conflicte intercultural. Si no és així, la intervenció haurà de ser la mateixa que seguiríem per a la resolució de qualsevol conflicte. Únicament caldrà fer atenció als **elements específics** que puguin incidir en el procés de resolució: la comunicació, la desigualtat en la relació entre les parts, la utilització d'argumentacions culturalistes a posteriori, etc.

En el cas de tractar-se efectivament d'un conflicte intercultural, caldrà fer un abordatge específic: en l'apartat de recursos es fa referència a un **protocol** que pot ser de molta utilitat per pautar la intervenció en aquests casos.

En qualsevol cas, sempre és recomanable comptar amb el suport i col·laboració de **professionals especialitzats** en la gestió del conflicte o la mediació. Alhora, cal tenir en compte que en molts ajuntaments i consells comarcals disposen de serveis de mediació interculturals que compten amb persones amb experiències per resoldre conflictes i on podem derivar als agents implicat en el conflicte.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Informació i materials que ofereix l'**Escola de Cultura de Pau**.
- CARBONELL, F.; CANIMAS, J. (2008). *Educació i conflictes interculturals*. Vic, Fundació Jaume Bofill i Eumo Editorial. Incorpora un protocol d'actuació específica per a l'abordatge de conflictes interculturals.

4.3 CONTRIBUIR A LA GESTIÓ DE LA DIVERSITAT EN EL CONJUNT DEL MUNICIPI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Els i les professionals de joventut també tenim una responsabilitat en les polítiques locals adreçades a promoure la cohesió social. És fonamental establir les coordinacions pertinents per tal de poder incidir i participar activament en la construcció d'aquestes polítiques.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

Els diferents professionals de joventut podem contribuir específicament a:

- L'adaptació de missatges de les campanyes de sensibilització, prevenció o altres, adaptant-los als formats i vocabulari més adequats per als joves (també en diverses llengües, mitjançant la col·laboració dels mateixos joves de diferents orígens en sessions de contrast, per exemple). Cal vetllar perquè en aquests missatges s'hi vegin reflectits tant els nois com les noies, adoptant un llenguatge no sexista ni androcèntric, i evitant la reproducció d'estereotips de gènere.

Per altra banda, en conjunt els serveis de joventut podem contribuir-hi:

- Identificant problemes, necessitats, motivacions... específiques dels i les joves per adequar les propostes. És important que trobem els espais per transmetre aquesta informació a totes les persones responsables de la construcció de polítiques i actuacions.
- Contribuir a fomentar la participació i la incidència dels i les joves en els processos de disseny, planificació, implementació i avaluació de les propostes. Com a agents de proximitat, els i les professionals de joventut tenim la capacitat de generar espais i oportunitats perquè això sigui possible.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Els serveis de joventut són un agent local important, que pot contribuir positivament a les polítiques de gestió de la diversitat al municipi. En primer lloc, per la seva dimensió de proximitat:

- El treball directe amb joves permet **observar i identificar** elements que facilitin l'adequació de les polítiques a aquest sector de població.
- El **coneixement i experiència** dels professionals de joventut els converteix en especialistes que poden contribuir i complementar la visió d'altres especialistes.
- Els serveis de joventut esdevenen **espais potencials d'interacció i convivència** en l'àmbit local. Cal incorporar-los en les polítiques de gestió de la diversitat i els circuits d'acollida.

Per a un bon funcionament de les polítiques locals de gestió de la diversitat és fonamental la **implicació i participació coordinada** del conjunt d'agents del municipi. La coordinació interdepartamental i interadministrativa, el treball des d'una perspectiva transversal i el treball en xarxa entre els diversos agents permeten desenvolupar polítiques integrals i ajustades a les necessitats, optimitzar els recursos i maximitzar els impactes de les intervencions.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Equip de Foment de la Participació** de l'ACJ.
- Plans i programes locals o comarcals de gestió de la diversitat, immigració, convivència... i el personal tècnic de referència.
- Plans locals i comarcals de joventut.

4.4 EVITAR LA CONCENTRACIÓ DE JOVES D'UN DETERMINAT COL·LECTIU

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La concentració de joves d'un determinat col·lectiu no és un problema en ell mateix: tothom té dret a accedir al servei i tothom hi ha de ser benvingut! Hem d'enfocar bé quins són els problemes: determinades actituds o conductes negatives, l'apropiació exclouent del servei, el rebuig per part d'altres joves...
- Cal que fem un treball en tres direccions:
 - ➊ Amb els/les joves que assisteixen al servei: especialment quan hi hagi conductes inadequades o una apropiació indeguda del servei.
 - ➋ Amb els/les joves que rebutgen el servei: promovent la seva sensibilització i fomentant la seva participació en activitats que permetin la modificació de prejudicis.
 - ➌ Dins el mateix servei: és important que es generin dinàmiques més inclusives.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, cal una bona anàlisi de la situació, identificant els factors d'atracció i rebuig, i especialment la percepció que uns i altres tenen de la situació. És convenient comptar d'alguna manera amb la participació dels mateixos joves en aquest procés.
- Quan s'identifiquin problemes vinculats a conductes inadequades és fonamental treballar-les per resoldre la situació. En el cas que sigui necessari, podem buscar el suport de professionals especialitzats (especialment educadors i educadores): en molts municipis ja hi ha persones que estan treballant amb joves.
- També hem d'evitar apropiacions indegudes: és a dir, que hi hagi joves que facin un ús del servei que no és el previst. Per exemple, portar-hi símbols identitaris (banderes, logos, imatges...), modificar l'espai (portant-hi mobiliari o objectes, o redistribuint-lo segons el seu criteri...), fer-hi activitats no previstes (menjar-hi, resar-hi...), etc. Hem de deixar clar que el servei no és la "seu social" de cap grup i reconduir positivament aquestes dinàmiques (atenció però, que l'objectiu no és fer fora el grup!): per exemple, podem animar-los i ajudar-los a constituir una associació i buscar-se un espai propi.
- Per promoure la sensibilització dels joves (els que hi ha al servei i els que el rebutgen), és important promoure activitats que fomentin l'acostament afectiu i la modificació de prejudicis (*vegeu la fitxa 4.2*).
- Per generar dinàmiques inclusives en el servei, i resoldre aquesta situació, a vegades són molt útils els canvis estructurals (en la distribució i ús dels espais, en la distribució dels temps), de funcionament, d'orientació i planificació dels serveis... Cal desenvolupar propostes que fomentin el contacte entorn de projectes comuns, la promoció de la comunicació i la convivència interculturals, generar entorns acollidors i inclusius... (*vegeu la fitxa 2.1*).

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Una problemàtica habitual als serveis, vinculada als temes que ja hem referit en fitxes anteriors, és la **concentració** de joves d'un determinat col·lectiu. Quan es tracta de joves de col·lectius percebuts negativament (com és el cas de la majoria de col·lectius immigrants), sol tenir un efecte estigmatitzador sobre el servei: s'identifica com un recurs "per a immigrants", "de magrebins" o "de llatinoamericans"... i provoca el **rebuig** per part de la resta de grups.

Aquest efecte, de nou, té a veure amb els **prejudicis** i genera dinàmiques força difícils de trencar. Tot i la dificultat, poden treballar-se atenent dues qüestions:

- En primer lloc, els elements que esdevenen **factors d'atracció** per a un determinat col·lectiu: poden tenir a veure amb la presència d'alguns joves que són referents per a la resta, amb la proximitat del servei a la zona de residència o l'accessibilitat, amb la manca d'altres espais de socialització a l'abast d'aquests joves, etc.
- En segon lloc, els **elements que generen rebuig**: és molt important distingir si ve generat únicament per la **presència** de determinades persones (amb independència del seu comportament), o bé per les **conductes** poc adequades. Tot i que en la justificació de l'estigma no es distingeixi entre aquests dos aspectes (poden atribuir-se comportaments inadequats pel simple fet de ser d'un determinat origen sense que en realitat es donin; o bé que el comportament inadequat acabi reforçant el prejudici i incrementi el rebuig), el tractament serà diferent en cada cas.

En ocasions, no es tracta tant de rebuig com del fet que hi ha un grup que “**s'apropia**” d'alguna manera de l'espai. Quan això es dona, genera una dinàmica natural d'exclusió de la resta.

És important tenir clar que el problema no és la presència d'un determinat col·lectiu de joves (que, d'altra banda, té tot el dret de participar al servei), sinó en tot cas el seu comportament inadequat (si es dona) i l'actitud de rebuig de la resta de joves.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Plans i programes locals o comarcals de gestió de la diversitat, immigració, convivència... i el personal tècnic de referència.
- *Vegeu la fitxa 4.2.*

4.5 DETECTAR I INTERVENIR CONDUCTES RACISTES O XENÒFOBES AL SERVEI

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Abordar les actituds racistes o xenòfobes és complex i no podem fer-ho sense que ens generi algun tipus de reacció emocional (ens “ressona” d'alguna manera). Millorar la nostra sensibilització i capacitació en aquesta matèria ens facilitarà molt la intervenció.
- Una conducta o un comentari racista o xenòfob és fàcil d'identificar; altres manifestacions més subtils, a vegades no tant. Hem de tenir una cura especial amb les actituds, els missatges, els procediments... que aparentment són inofensius però que poden legitimar, perpetuar o generar algun tipus de discriminació.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Davant de qualsevol actitud racista o xenòfoba, hem de tenir en compte, per davant de tot, que els serveis són de tothom i que no podem tolerar actituds ofensives o discriminacions per cap motiu ni amb cap excusa.
 - És recomanable fer un procés de reflexió en l'àmbit del servei per establir els criteris compartits i assumir un compromís actiu contra qualsevol tipus de discriminació (racista o xenòfoba, per motiu de gènere, o de qualsevol altre tipus): per garantir que el servei sigui inclusiu i acollidor no podem tolerar cap tipus de manifestació racista i xenòfoba (ni per part de les persones usuàries ni professionals, ni en els materials d'ús...). La lectura i treball sobre alguns dels materials recomanats poden ser de molta utilitat.
 - En el cas d'existir situacions clares de racisme o xenofòbia, o de rebre la denúncia d'algú:
 - ➊ Cal abordar-ho directament i tractar-ho amb el màxim rigor.
 - ➋ Hem de tenir present que aquestes actituds són agressions directes a persones que sovint es troben en una forta situació de desavantatge i que, com a servei públic, estem obligats a intervenir-hi.
 - ➌ En aquests casos pot ser de molta utilitat la intervenció d'algun tipus d'especialista (podem demanar suport als professionals d'immigració o de mediació).
 - ➍ També és bàsica la participació activa dels o les protagonistes de la situació en el procés de resolució. Podem convertir la situació en una oportunitat educativa i de sensibilització.
 - Des d'una perspectiva més proactiva, també podem treballar per la prevenció d'aquest tipus d'actituds:
 - ➊ Generar espais de reflexió i sensibilització sobre el tema, si pot ser a través d'experiències vivencials o que connectin amb la vessant afectiva de les persones (i permetin un abordatge empàtic).
 - ➋ Promoure la denúncia d'aquestes conductes i, en general, la lluita contra el racisme i qualsevol altre tipus de discriminació (com a valor democràtic).
 - ➌ Donar suport a persones que hagin rebut un tracte discriminatori (fora del servei) i orientar-los sobre els seus drets.
-

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Una primera dificultat a l'hora de treballar amb **conductes racistes o xenòfobes** és la complexitat que implica per identificar-les, així com les resistències a reconèixer-les. Si bé és cert que hi ha conductes clarament racistes i xenòfobes, en altres ocasions la línia que separa és molt fina (i més en edats en què la transgressió és freqüent en les actituds i el llenguatge).

Des dels serveis públics **no es poden tolerar les actituds racistes o xenòfobes**: cal generar **entorns inclusius i respectuosos**, identificar i lluitar contra expressions i conductes inadequades, promoure la denúncia de les situacions de discriminació, etc.

Ara bé, **s'ha de tenir molta cura** amb el tractament d'aquest tipus d'actituds. Afortunadament, hi ha poques persones clarament racistes i xenòfobes, però en canvi moltes persones (de fet, tots i totes!) podem tenir actituds d'aquest tipus (de les quals sovint ni tan sols no en som conscients). Un abordatge massa directe i, sobretot, la denúncia de "racista" poden ser contraproductius per treballar per a la modificació d'aquestes actituds. Més aviat cal generar la possibilitat que les persones reflexionin críticament sobre les seves actituds, fer-los veure la incidència que pot tenir un comentari xenòfob sobre les persones concretes... des d'una **perspectiva més proactiva**.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

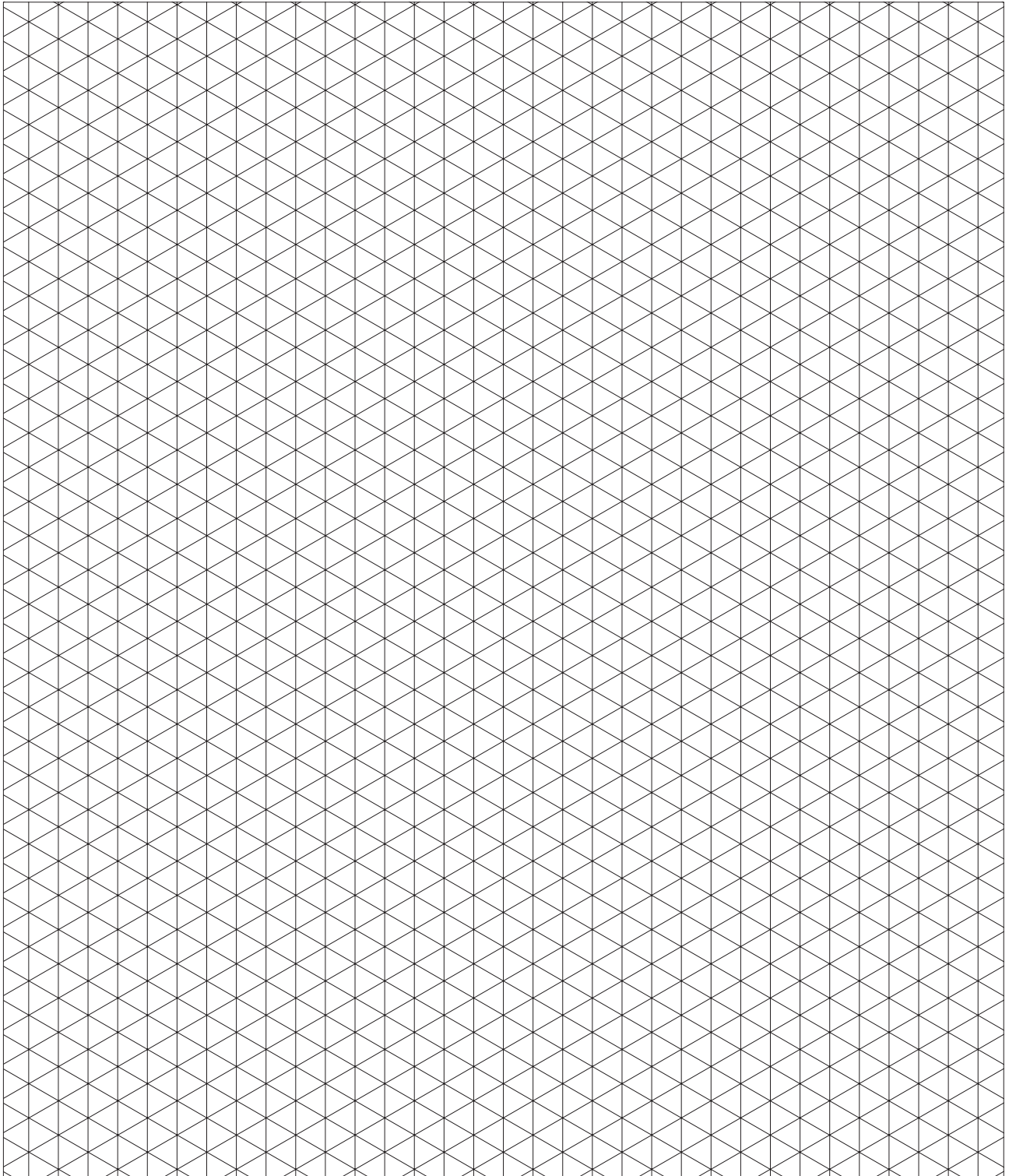
- **SOS Racisme**, associació de defensa dels drets humans i antiracisme. Recull i gestiona denúncies per actes racistes, i ofereix suport, formació, materials didàctics i altres publicacions...

PER SABER-NE MÉS...

- **Dossier temàtic: eliminació de la discriminació racial** al centre de documentació de serveis socials (DIXIT) del Departament de Benestar Social i Família.
- VIVES, N. (2009). *Racisme a les aules*. Vic, Fundació Jaume Bofill i Eumo Editorial, col. Conciutadania Intercultural.

BLOC 5

CASUÍSTIQUES ESPECÍFIQUES



Finalment, s'incorporen algunes fitxes amb informacions molt específiques. Es tracta de situacions i casuístiques que difícilment arriben als serveis de joventut, però que també incorporem a la carpeta donada la seva especial importància i gravetat. La intervenció dels i les professionals dels serveis de joventut en tots aquests casos ha de ser la derivació, però és fonamental disposar d'algunes orientacions bàsiques que assegurin un bon tractament de les casuístiques des del primer moment.

Les casuístiques identificades són les següents:

- 5.1 Alguna situació o risc de violència masclista entre joves d'origen immigrant**
Identificació de possibles condicionants específics. Informació sobre recursos a l'abast i orientacions per al tractament i la derivació.
- 5.2 Alguna situació o risc de pràctiques de mutilació genital femenina**
Informació bàsica sobre la mutilació genital femenina (MGF) i els recursos existents per a la seva prevenció. Orientacions per al tractament i la derivació.
- 5.3 Algun cas o risc de matrimoni forçat**
Indicacions per a l'anàlisi i la identificació dels casos i les orientacions per al tractament i derivació.
- 5.4 Menors immigrants no acompanyats**
Informació bàsica sobre el tema i orientacions per a la derivació.
- 5.5 Majors immigrants sense referents familiars (extutelats o no)**
Orientacions bàsiques sobre el tema. Identificació de recursos i orientacions per a la derivació.
- 5.6 Xarxes d'explotació, tràfic o altres**
Consideracions bàsiques i orientacions per a la derivació.

5.1 ALGUNA SITUACIÓ/RISC DE VIOLÈNCIA MASCLISTA ENTRE JOVES D'ORIGEN IMMIGRAT

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La intervenció en situacions de violència masclista és delicada per la vulnerabilitat de les víctimes. Cal procedir amb molta cura, garantint en tot moment la confidencialitat i evitant posar la víctima en una situació de doble victimització, i derivar a altres professionals que ja l'atendran específicament i li demanaran més informació.
- Des dels serveis de joventut, poden desenvolupar-se dos tipus d'acció:
 - ① Accions de sensibilització i prevenció de la violència masclista.
 - ② Atenció i derivació als serveis i recursos establerts pel protocol marc de violència masclista de la Generalitat de Catalunya, o bé del circuit d'actuació municipal si n'hi ha.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- És important que coneguem el protocol marc contra la violència masclista de la Generalitat de Catalunya i seguim les recomanacions i orientacions de la DGJ per a l'atenció i la derivació als serveis i recursos establerts pel protocol, o bé al circuit d'actuació municipal si n'hi ha.
- En cas d'identificar una situació de violència masclista, cal que donem informació i suport a la víctima, segons la seva situació de vulnerabilitat, i la derivem als recursos pertinents. En cas que la possible víctima sigui menor d'edat, garantir la derivació als serveis bàsics corresponents pels seu lloc de residència i assegurar la seva protecció personal.
- Cal que coneguem i estiguem ben coordinats amb els serveis i recursos adreçats a dones que hi hagi al municipi i la comarca.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la **violència masclista** defineix aquest terme com la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones. La violència masclista pot ser exercida, de manera puntual o reiterada, a través de diverses **formes**:

- **Violència física:** és qualsevol acte o omissió de força amb resultat o risc de produir una lesió física o un dany.
- **Violència psicològica:** és tota conducta o omissió intencional que produeixi una desvaloració o un patiment per mitjà d'amenaçes, humiliació, vexacions o insults, entre d'altres.
- **Violència sexual i abusos sexuals:** és qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.
- **Violència econòmica:** és la privació intencionada i no justificada de recursos i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Per altra banda, la violència masclista es pot manifestar en algun dels àmbits següents:

- **Àmbit de la parella:** és la violència perpetrada contra una dona per un home que n'és el cònjuge o ha estat, o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.
-

- **Àmbit familiar:** és la violència exercida contra una dona perpetrada per membres de la mateixa família.
- **Àmbit laboral:** és l'assetjament per raó de sexe i l'assetjament sexual dins el centre de treball, durant la jornada laboral o fora d'aquesta si té relació amb la feina.
- **Àmbit social o comunitari:** comprèn les agressions sexuals, el tràfic i l'explotació sexual de dones i nenes, la mutilació genital femenina o el risc de patir-la, els matrimonis forçats, la violència derivada de conflictes armats i la violència contra els drets sexuals i reproductius.

La lluita contra la **violència masclista** ha esdevingut un dels principals eixos d'acció de les polítiques de foment de la igualtat efectiva entre homes i dones. Per aquest motiu, s'ha establert una legislació específica, s'han desenvolupat diversos **protocols** i s'han creat **recursos** per identificar aquestes situacions i atendre les dones que l'han patit o l'estan patint.

Les **dones estrangeres**, amb independència de la seva situació legal, tenen garantida l'atenció en cas de violència masclista. Amb tot, l'aplicació de la Llei d'estrangeria genera algunes situacions de desavantatge que poden provocar major vulnerabilitat i que cal tenir en compte:

- En el cas de les **dones reagrupades**, el seu permís de residència està supeditat al del cònjuge reagrupant, la qual cosa genera una situació de dependència. A partir de la darrera reforma de la llei, però, aquesta situació es matisa: en cas que la cònjuge reagrupada sigui víctima de violència masclista, podrà obtenir l'autorització de residència i treball independent. Cal, però, que s'hagi dictat al seu favor una ordre de protecció o, si no n'hi ha, un informe del Ministerio Fiscal que indiqui l'existència d'indícis de violència masclista.

Una altra qüestió significativa és que existeixen alguns **entorns culturals** amb un cert grau de tolerància a les conductes masclistes. Això fa que algunes víctimes de violència masclista no trobin cap suport en el seu entorn o que els costi identificar i denunciar una situació d'agressió. Aquest és un fet que cal tenir en compte a l'hora de requerir la intervenció de mediadores (es recomana la intervenció de professionals dones en aquests casos) o de treballar amb l'entorn comunitari. Dependrà del cas concret i de la voluntat de la dona.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Línia 900 900 120** d'atenció permanent a dones en situació de violència.
- Programa **Talla amb els mals rotllos**, de la Direcció General de Joventut, l'Institut Català de les Dones i el Departament d'Educació, de sensibilització i prevenció de la violència vers les dones, dirigit a adolescents i joves. Ofereix formació de formadors/es, tallers de prevenció i diverses eines i recursos per intervenir amb adolescents i joves.
- **Protocol marc per a una acció coordinada contra la violència masclista**, de l'Institut Català de les Dones.
- **Equip d'Inclusió i Gènere** de l'ACJ.
- **Centres d'intervenció especialitzada**.
- Recursos municipals: SIAD (ofereixen assistència jurídica i psicològica), centres específics d'atenció a la violència masclista, per a majors de 18 anys (en alguns municipis grans). Podeu veure el **mapa per comarques dels SIAD** al web de l'**Institut Català de les Dones**.
- **Resum** de la llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista al web de l'Institut Català de les Dones.
- Telèfon Infància Respon: 900 300 777.

5.2 ALGUNA SITUACIÓ/RISC DE PRÀCTIQUES DE MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La pràctica de la mutilació genital femenina (MGF) està rigorosament prohibida al nostre país. En cas de sospita o de coneixement d'algun cas o alguna situació de risc, cal comunicar-ho immediatament a la taula comarcal de prevenció (si n'hi ha), als serveis pertinents de l'Ajuntament o el Consell Comarcal, o directament al Departament de Benestar Social i Família (Direcció General d'Igualtat, Institut Català de les Dones). Cal diferenciar si la possible víctima és major o menor d'edat, i si és menor s'haurà de garantir la derivació als serveis bàsics corresponents.
- És convenient que els SIJ que es trobin en municipis amb població de risc es posin al servei de les taules comarcals de prevenció per tal de donar-los suport en cas que sigui necessari.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En el cas que rebem una persona que ha identificat una situació de risc d'una nena o bé vingui una noia jove al nostre servei, és fonamental fer una atenció acurada, mirant de donar un missatge tranquil·litzador i fent un acompanyament directe al circuit o servei d'atenció. Cal tenir present la situació de vulnerabilitat emocional en què es poden trobar les nenes o noies davant una situació de MGF (por a la intervenció, a enfrontar-se a la família, vergonya, desorientació...).
- Cal derivar el cas als serveis socials per iniciar el circuit del protocol català sobre MGF.
- Si la situació detectada és de risc immediat per a la seva execució, derivar a Mossos d'Esquadra o a altres cossos policials.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

La **mutilació genital femenina** (MGF) fa referència a diverses pràctiques d'extirpació total o parcial dels genitals externs femenins, practicades en alguns països africans i asiàtics. Tot i que es tracta de pràctiques poc freqüents, i **rigorosament prohibides per la legislació del nostre país** (i, en ocasions, també als països d'origen), s'han detectat alguns casos en nenes i noies d'origen africà (normalment practicades al país d'origen, en els períodes de vacances). La Generalitat de Catalunya treballa des de fa anys per evitar aquesta pràctica, juntament amb les administracions locals dels municipis amb presència de població procedent d'alguns dels països on aquesta pràctica és habitual.

L'any 2001, el Parlament de Catalunya va aprovar una resolució sobre l'adopció de mesures contra la pràctica de la MGF. Es va crear un grup interdepartamental encarregat d'elaborar un **Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina**. L'any 2008 se'n va fer una segona edició, recollint l'experiència dels cinc anys de la Comissió de Seguiment i actualitzant els continguts i recomanacions a partir dels canvis normatius del nou Codi penal, la nova llei orgànica del poder judicial i la llei contra la violència masclista.

També existeixen les **taules locals de prevenció de la mutilació genital femenina**, impulsades des del Departament de Benestar Social i Família en col·laboració amb ajuntaments i consells comarcals. Són unes reunions que permeten el treball coordinat entre professionals dels serveis públics que estan en contacte directe amb població considerada de risc. L'objectiu de les taules és facilitar la prevenció precoç de situacions de risc i establir un protocol d'actuacions a escala local.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina.** Departament de Benestar Social i Família.
- Web de l'**Institut Català de les Dones.**
- Taules comarcals MGF.
- Taules locals d'immigració i salut.

5.3 ALGUN CAS O RISC DE MATRIMONI FORÇAT

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Una intervenció d'aquest tipus és molt complexa: cal fer una derivació a un servei, professional o equip més adequat (els professionals d'immigració i mediació locals o comarcals podran orientar-nos).
- Amb tot, pot ser interessant la participació dels i les professionals de joventut en el procés: col·laborant amb la resta de professionals, fent un acompanyament a la noia...

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- Primer de tot, hem de valorar molt bé la necessitat d'intervenir: intentar aconseguir el màxim d'informació possible per valorar més efectivament quina és la situació, conèixer els sentiments i la vivència de la noia, assabentar-nos de si ja hi ha altres professionals intervenint-hi, etc. No sempre que apareix aquest tema ens trobem davant d'una situació real de matrimoni forçat (*vegeu "Què he de saber?"*).
- En segon lloc, si hi ha una relació de confiança amb la noia, és important que fem un bon acompanyament i seguiment de com es desenvolupa el cas, però derivant-la a professionals més adequats i especialitzats en el tema.
- Si detectem una situació clara de vulneració dels drets o la noia demana ajuda directament, podem considerar-ho una situació de violència masclista i aplicar directament el protocol (*vegeu la fitxa 5.2*).

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Aquesta és una **casuística poc freqüent**, però que s'ha donat entre determinats col·lectius. Segons el protocol de violència masclista, s'entén per matrimoni forçat "aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de, com a mínim, un dels contraents per la intervenció de terceres persones que solen ser de l'entorn familiar (sovint progenitors/es) que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè aquesta pràctica es produeixi". El mateix protocol preveu el matrimoni prematur: s'entendria també com a matrimoni forçat, ja que és aquell que es produeix quan una de les persones contraents del matrimoni forçat és menor de 18 anys. Cal distingir-ho d'un matrimoni pactat o consentit, encara que sigui entre persones menors, que en aquest cas no podria considerar-se una vulneració de drets.

Evidentment es tracta d'una **vulneració dels drets i la llibertat de les dones**. Ara bé, cal tenir en compte algunes consideracions:

- En primer lloc, és bàsic **analitzar amb rigor** quina és la situació. Per bé que en el nostre context es fa molt difícil entendre el matrimoni entre noies molt joves, i sobretot quan es casen amb homes més grans i que gairebé no coneixen, és una pràctica freqüent en determinats entorns culturals. Entre la llibertat absoluta a l'hora d'escollir marit i l'absència total d'aquesta hi ha molts matisos. En moltes ocasions, dins de l'entorn familiar hi ha tot un **procés de negociació** en què la noia també fa valer el seu criteri. També cal que entenguem que, per a algunes noies, casar-se i sortir de l'entorn familiar és percebut com una oportunitat de creixement personal i d'increment de l'autonomia. En tot cas, és evident que les casuístiques poden ser múltiples i que de cap manera s'hi pot intervenir de la mateixa manera.
-

- En segon lloc, és evident que si hi ha una **demanda explícita de suport** per part de la noia cal donar-hi resposta: en aquest cas, es pot considerar com un tipus de violència masclista i haurien de desenvolupar-se els procediments adients.
- Finalment, cal ser conscients de la importància d'un **trencament familiar**. S'han donat casos de noies que davant de situacions d'aquest tipus han estat empeses per professionals d'àmbits diversos (educadors/es, assistents socials, professors/es, tècnics o tècniques...) a trencar amb les famílies i l'entorn comunitari per resoldre aquesta situació. Aquests trencaments han ocasionat **efectes molt negatius** i han generat situacions d'extrema soledat i vulnerabilitat que poden haver desencadenat problemàtiques molt serioses. Sempre que sigui possible (i en la majoria de casos ho és) és preferible un **procés de negociació** (que pot tenir el suport de la participació de mediadors/es) que es resolgui amb una solució consensuada.

D'altra banda, també s'ha de tenir en compte que la legislació vigent en aquesta matèria situa **l'edat legal de matrimoni als 14 anys**. Els únics requisits són que els i les joves estiguin emancipats i obtinguin una dispensa judicial per celebrar la boda. Per tant, també hem de tenir en compte i garantir l'exercici d'aquest dret.

En una situació d'aquest tipus, la finalitat hauria de ser sempre generar un procés **de capacita-
ció i autonomia** de la dona, garantint que pugui resoldre ella mateixa la situació i habilitant-la per fer front a altres situacions de tensió que puguin donar-se més endavant.

En tot cas, si us trobeu davant d'aquesta situació, sempre podeu acompanyar o derivar el cas als serveis socials o, si la situació està molt avançada, podeu adreçar-los als agents policials o judicials.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Protocol marc per a una acció coordinada contra la violència masclista**, de l'Institut Català de les Dones.
- **Equip d'Inclusió i Gènere** de l'ACJ.
- Plans i programes locals o comarcals de gestió de la diversitat, immigració, convivència... i els/les seus tècnics de referència.
- Taules locals d'immigració i salut.

5.4 MENORS IMMIGRATS NO ACOMPANYATS

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- La intervenció amb aquests menors és complexa per la seva extrema vulnerabilitat. En cas de detectar-ne algun cas, per tant, cal buscar el suport dels professionals més adients (en el municipi, els tècnics o tècniques d'immigració i de serveis socials) i a la derivació.
- Cal ser especialment sensibles en els casos que les possibles víctimes siguin persones menors d'edat. En aquests casos, cal assegurar que es faci la derivació als serveis socials bàsics del lloc de residència de la possible víctima.
- Amb tot, pot ser interessant la participació dels i les professionals de joventut en el procés: col·laborant amb la resta de professionals, fent un acompanyament a la noia...

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En primer lloc, és important que coneguem els recursos que hi ha al nostre entorn (municipi i comarca) adreçats a aquest perfil. Si es tracta d'una casuística que ja ha estat identificada, de ben segur que hi haurà dispositius per abordar-la.
- En aquest cas, és fonamental establir una bona coordinació amb els equips responsables.
- Si identifiquem un menor en aquesta situació, hem de notificar-ho a les persones responsables d'aquests serveis (en cas que no n'hi hagi, hauríem de parlar-ne amb les persones de referència en matèria d'immigració o, si no n'hi ha, de serveis socials) i procedir a la derivació.
- Tinguem present, però, que segurament serà necessari un cert acompanyament al/la menor: si ens hem guanyat la seva confiança, segur que podrem ser una figura de suport en un procés que pot ser-li difícil.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Des de finals dels anys 90, s'ha detectat l'arribada de **menors d'edat** que vénen sols i es troben en situació irregular i sense referents familiars adults. No es tracta, doncs, de familiars reagrupats, sinó menors que emprenen un **projecte migratori propi**, sovint en condicions de gran precarietat i amb problemàtiques de risc d'exclusió social associades. Es troben, per tant, en una situació d'**extrema vulnerabilitat** i de **desemparament legal**. L'administració catalana, en compliment de la legislació de protecció de menors, és qui n'ha d'assumir la **tutela** i garantir-ne la seva protecció (concretament, a través de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, la DGAIA).

Davant una problemàtica tan greu, en els darrers anys s'han generat **múltiples recursos** i s'ha intentat adequar les estructures de funcionament i els recursos existents a la realitat d'aquests menors: tant per part de l'administració com d'ONG, associacions d'immigrants i altres organitzacions. Els objectius del treball desenvolupat per a la protecció d'aquests menors han estat:

- Millorar l'atenció i l'acolliment amb la realització d'un estudi individualitzat de la situació i del projecte migratori de cada infant o adolescent.
 - Afavorir el reagrupament familiar i el retorn de l'infant o adolescent amb les condicions i garanties corresponents, sempre que s'hagi descartat la inserció sociolaboral de l'infant o adolescent a Catalunya.
-

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- Programa específic de protecció d'**Infants i adolescents estrangers sense referents familiars**, del Departament de Benestar Social i Família.
- **Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència** (DGAIA) i el seu programa específic per joves extutelats: **Àrea de Suport a Joves Tutelats i Extutelats** (ASJTET) de la Generalitat de Catalunya.

PER SABER-NE MÉS...

- COMAS, M.; QUIROGA, V. (2005). *Menors que emigren sols de Marroc a Catalunya*. Barcelona, Fundació Jaume Bofill, col. Mediterrània.
- QUIROGA, V. (dir.). (2009). *Somnis de butxaca*. Barcelona, Fundació Jaume Bofill, col. Publicacions Digitals, núm. 6.

5.5 MAJORS IMMIGRANTS SENSE REFERENTS FAMILIARS (EXTUTELATS O NO)

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Tenint en compte el perfil de vulnerabilitat d'aquests joves, és bàsic garantir el seu accés a la informació (general i específica per a ells) i contribuir a la seva promoció social.
- També s'ha de tenir en compte que hi poden haver majors d'edat que no han estat tutelats abans (bé perquè no han estat identificats pel sistema, bé perquè han arribat amb els 18 anys complerts); en el seu cas, la vulnerabilitat pot ser fins i tot superior perquè no tenen dret a accedir a cap dels recursos o prestacions adreçats a extutelats.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En el cas de majors extutelats, és important establir una coordinació amb els serveis socials i les àrees d'immigració locals o comarcals:
 - ➊ Probablement són joves ja identificats i amb els quals s'està treballant.
 - ➋ En cas contrari, és convenient informar-ne i derivar-los a aquests recursos.
- En el cas de majors sols que no han estat mai tutelats, si es valora que es troben en situacions de precarietat, cal fer-ne una derivació als serveis socials o a les entitats que treballen amb població en situació de risc.
- De tota manera, també hem de tenir en compte que alguns d'aquests joves poden no tenir interès o necessitat d'accedir a recursos especials de suport i, en ser majors d'edat, no estan sotmesos a la protecció i tutela de l'administració. El més important és que els garantim processos de socialització normalitzats: fomentar la seva participació, contribuir a la creació d'una xarxa relacional, derivar-los com a recursos formatius per facilitar-los l'accés al mercat laboral, etc.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

Quan els menors immigrants sense referents familiars assoleixen la **majoria d'edat**, deixen d'estar sota l'empara de la legislació de menors i, per tant, perden la tutela de l'administració. Tenint en compte la situació de vulnerabilitat d'aquests joves i per tal de garantir la continuïtat dels processos educatius i de promoció social iniciats en el període de tutela, s'han generat alguns mecanismes per donar-los suport.

En l'àmbit institucional, el Departament de Benestar Social i Família té una **àrea de suport específic** per a joves tutelats i extutelats (ASJTET) i hi ha unes **prestacions econòmiques** específiques. També des de l'àmbit local, en els municipis amb incidència d'aquesta problemàtica, s'han desenvolupat alguns programes i recursos específics.

Finalment, hi ha algunes entitats especialitzades, com l'associació Punt de Referència, que proporciona referents familiars i famílies d'acollida a aquests joves majors d'edat, o el SSASJE de la Fundació Sant Pere Claver.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

- **Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència** (DGAIA) i el seu programa específic per joves extutelats: **Àrea de Suport a Joves Tutelats i Extutelats** (ASJTET) de la Generalitat de Catalunya.
- **Prestació econòmica per a joves extutelats**, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
- Associació **Punt de referència**.
- **Servei de Seguiment Assessorament i Suport a Joves Extutelats** (SSASJE), de la Fundació Sant Pere Claver.

PER SABER-NE MÉS...

- CASAS, F.; MONTSERRAT, C. (2009). **“Els itineraris educatius dels joves extutelats a Europa”**. A: Infància. *Bulletí dels professionals de la infància i l'adolescència*, núm. 29, juliol-agost 2009, Generalitat de Catalunya.

5.6 XARXES D'EXPLOTACIÓ, TRÀFIC O ALTRES

PAUTES PER ORIENTAR L'ACCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS

► ORIENTACIONS BÀSIQUES

- Els serveis de joventut no tenen una funció específica en la detecció i lluita contra aquest tipus de xarxa (és una competència estrictament policial). De tota manera, d'acord amb la funció de proximitat que fan, sí que es pot donar el cas que s'identifiqui algun element de sospita o es rebí algun tipus de denúncia en aquesta matèria.
- Com a serveis de l'administració, estem obligats a denunciar aquest tipus de situacions i a coordinar-nos i col·laborar amb la policia en els processos d'investigació.
- També és important que fem una bona acollida, acompanyament i derivació de joves que puguin ser víctimes d'aquest tipus d'activitats (fent-nos conscients de la vulnerabilitat d'aquestes persones i de la seva necessitat de suport –la policia ja disposa de recursos específics per atendre'ls–).
- És important la participació dels serveis de joventut en les juntes locals de seguretat, especialment en els municipis en què es detectin situacions que puguin afectar joves.

► ORIENTACIONS PRÀCTIQUES

- En cas de rebre alguna denúncia o identificar alguna sospita, en primera instància cal fer la derivació o la consulta pertinent a la policia local.

QUÈ HE DE SABER? (informació bàsica sobre el tema)

En primer lloc, cal tenir molta cura de **no correlacionar immigració i delinqüència, ni tampoc joves i delinqüència**: els i les joves d'origen immigrant o que pertanyen a minories culturals o ètniques no tenen cap predisposició específica! On sí s'observen correlacions és entre els **sectors socials més desfavorits** o les persones en situació d'**exclusió social**.

Precisament per aquesta situació, podem trobar persones amb perfils de vulnerabilitat social (estrangeres o no) que esdevenen **víctimes** d'algun tipus d'explotació o cauen en les mans d'algun tipus de xarxa delictiva. En el cas d'adolescents i joves, l'edat pot ser un factor afegit de vulnerabilitat més davant d'aquestes situacions.

Un exemple podrien ser els casos de **tràfic de persones** o d'**explotació sexual**. Segons el protocol de violència masclista (que seria aplicable en ambdós casos), el tràfic es refereix a un delictes transnacional que implica captació, transport i trasllat de persones (pot ser també dins el mateix país) amb finalitat d'explotació. L'explotació sexual (prostitució forçada), pot estar o no vinculada al tràfic.

Per descomptat, aquest tipus de casuística depassa l'àmbit d'acció dels serveis de joventut, però aquests poden ser espais des d'on s'identifiquin situacions irregulars que puguin portar a identificar aquestes situacions.

La **policia local** és el primer nivell de proximitat en matèria de seguretat en l'àmbit local i, per tant, la primera instància a la qual cal adreçar-se en cas d'identificar alguna casuística d'aquest tipus. En l'àmbit de Catalunya, la coordinació entre els diferents cossos de seguretat i les administracions locals s'articula entorn de les **juntes locals de seguretat**.

RECURSOS A L'ABAST; Principals recursos i vies d'accés

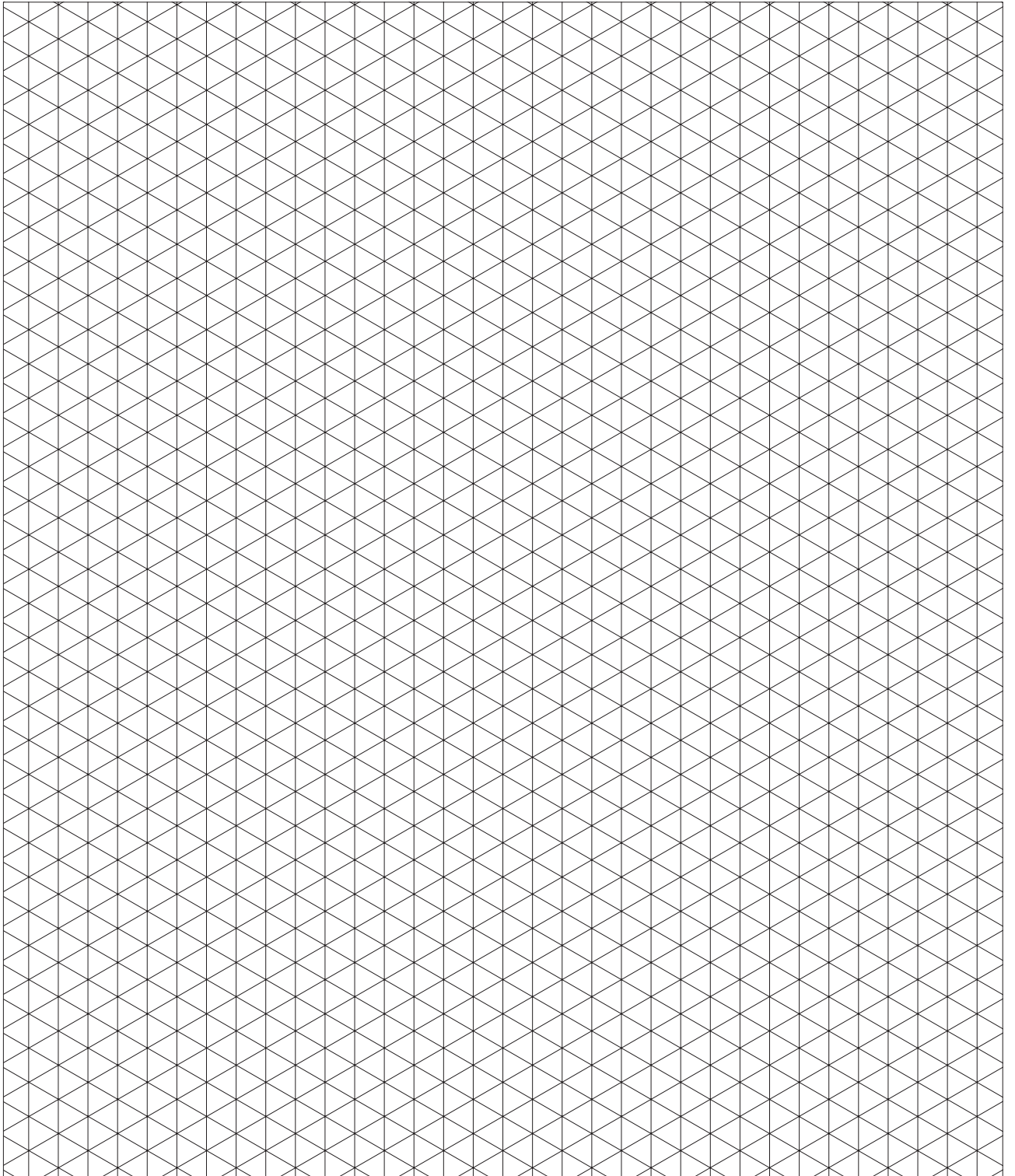
- **Polícia local** al web del Departament d'Interior. S'hi pot contactar específicament des de cada municipi.
- **Juntes locals de seguretat** al web del Departament d'Interior.
- Assessorament tècnic, mediació, col·laboració comunitària i altres recursos vinculats amb la **justícia juvenil**, al Departament de Justícia.

BLOC 6

GLOSSARI

BIBLIOGRAFIA

WEBGRAFIA



GLOSSARI

Tanquem aquesta carpeta de recursos amb un breu glossari amb alguns dels principals termes i conceptes utilitzats en les fitxes, per tal de facilitar-ne la comprensió i contribuir a l'ús de la terminologia més adequada des dels diversos serveis de joventut.

ACOMODACIÓ: L'acomodació es refereix al procés d'adaptació mútua entre la població nouvinguda i la ja resident. Un model en què totes les parts accepten variar alguns aspectes de les seves pràctiques culturals inicials i en què els espais públics i els recursos i serveis s'adapten a la diversitat existent en el territori.

ARRELAMENT SOCIAL: És una de les vies per obtenir l'autorització de residència i treball en circumstàncies excepcionals. La persona immigrada ha d'acreditar una sèrie de requisits per obtenir-lo, que la Subdelegació del Govern valorarà a l'hora d'emetre o no l'autorització de residència i/o treball.

ASSIMILACIÓ: Posició de negació o no acceptació de la diversitat, que pretén que les minories renunciïn als seus trets culturals característics i adoptin els trets culturals majoritaris com a propis, fent desaparèixer les diferències.

AUTÒCTON/A: Persona originària del lloc on resideix.

CIUTADANIA: En el sentit jurídic estricte, és el que dóna accés al reconeixement ple dels drets civils i polítics. A l'Estat espanyol, jurídicament són ciutadans/es només qui té nacionalitat espanyola. És, però, un concepte polisèmic que també pot denotar un principi de legitimitat política o una font del vincle social. A Catalunya, com es reflecteix en la llei d'acollida, es treballa per reconèixer la plena ciutadania a les persones empadronades als municipis catalans.

COMUNICACIÓ INTERCULTURAL: Interacció comunicativa entre membres de grups culturals (o socioculturals) diferents.

CONFLICTE: Situació de disputa o divergència en la qual hi ha una contraposició d'interessos, necessitats i/o valors en pugna. Aquesta contraposició es defineix com el problema. La crisi és el moment àlgid del conflicte, en el qual esclata la violència o es dóna la situació de màxima incomunicació.

CONVIVÈNCIA: Interacció social. Com a model, articulació harmònica de tots els individus i grups en una societat complexa i dinàmica, acceptant-ne la diversitat però no la desigualtat i amb un objectiu final de cohesió social.

CULTURA: Conjunt complex de formes de vida dels grups humans que inclou coneixements, creences, arts, lleis, morals, costums i altres capacitats i hàbits adquirits per l'home com a membre d'una societat. Es pot entendre com a mecanisme adaptatiu (que incorpora la totalitat d'eines, actes, pensaments i institucions per mitjà de les quals els pobles viuen i es perpetuen), però també com a sistema simbòlic (que esdevé el sistema de referència per interpretar el nostre entorn i per desenvolupar-nos-hi).

DISCRIMINACIÓ: Tracte diferent que es dispensa a una persona o col·lectiu en funció de determinats criteris, prejudicis o estereotips. La seva accepció més habitual té connotacions negatives (**discriminació negativa**), en tant que es refereix a un tracte desfavorable pel qual s'atorga un estatus d'inferioritat o d'exclusió dintre d'un grup a algun dels seus membres o a un altre grup per la seva condició de "diferent". Les víctimes de la discriminació negativa solen ser minories o grups minoritzats que reben un tracte desfavorable per part del grup o cultura dominant. En la seva accepció positiva (**discriminació positiva**) es refereix a una protecció extraordinària i excepcional que es dóna a un grup per estar discriminat negativament, amb la intenció de compensar la desigualtat que li ocasiona aquesta discriminació.

DIVERSITAT: Conjunt de diferències visibles i no visibles entre els diferents individus. Malgrat la tendència en els contextos amb forta presència de població immigrada a associar la diversitat als aspectes culturals, els factors que distingeixen uns individus dels altres són múltiples i diversos: sexe, edat, formació, ètnia, capacitats, personalitat, orientació sexual, tendència política o ideològica, etc. Cal distingir *diversitat* de *desigualtat*, en la mesura que no són sinònims: *divers* té un sentit de *no idèntic, no similar*. *Desigual*, en canvi, nega la *igualtat*. Reconèixer que els individus som *diversos* no significa que no siguem *iguals* en dignitat, drets i deures, etc.

DIVERSITAT CULTURAL: Tot i que el concepte sovint s'utilitza per referir-se a la presència de col·lectius procedents d'altres països, estrictament fa referència a la presència de grups amb pautes i referents culturals diversos, encara que no siguin d'origen immigrat.

ESTEREOTIP: Imatge inherent atribuïda a una categoria. En el prejudici, les característiques (normalment negatives) atribuïdes a un grup i als individus que l'integren. La seva funció és justificar i racionalitzar la nostra conducta en relació amb una categoria determinada.

ESTIGMATITZAR: En sentit figurat, marcar algú amb un estigma, assenyalar-lo com a portador d'alguna infàmia. Originalment, un estigma és una marca feta amb ferro roent o algun altre signe visible d'infàmia, esclavatge o baixesa moral. L'**estigmatització** es produeix quan una persona posseeix de forma real o als ulls dels altres algun atribut o característica que li proporciona una identitat social negativa o devaluada en un determinat context.

ESTRANGER/A: Fa referència a la nacionalitat: persona que no té la nacionalitat espanyola. Quan una persona estrangera obté la nacionalitat espanyola, per tant, perd aquesta condició.

ETNOCENTRISME: Tendència a percebre, valorar i jutjar altres cultures sota els paràmetres, necessitats i valors de la pròpia societat, prescindint de l'entorn ambiental i social que l'ha originat i mantingut.

EXCLUSIÓ: Acció per la qual una persona o grup és separat del conjunt de la societat o d'algun dels seus processos essencials encara que se'l continuï considerant part d'aquesta.

GÈNERE: Es refereix al conjunt de característiques socials i culturals que s'atorguen a les persones en funció del seu sexe i a la relació entre aquests sexes. Es tracta d'una construcció social i cultural, tant dels rols com de les funcions, que com a tal és apresada, canvia amb el temps i varia molt segons les cultures o en el si de cadascuna d'aquestes.

GESTIÓ COL·LECTIVA DE CONTRACTACIONS EN ORIGEN: Fixa anualment el nombre i les característiques de les ofertes de feina que se subministren a treballadors estrangers que no siguin ni resideixin a Espanya, amb indicació dels sectors i les activitats professionals afectats (és conegut com a "quota").

HIPÒTESI DEL CONTACTE: Hipòtesi desenvolupada pel psicòleg social Gordon W. Allport, que postula que el prejudici es pot modificar en contactes igualitaris entre grups majoritaris i minoritaris, en contextos multiculturals, en la cooperació per a l'assoliment de fites comunes.

IGUALTAT: La igualtat en el si d'una societat exigeix la no discriminació per cap concepte de cap persona ni de cap grup, ni de fet ni de dret. Un dels primers atributs de la Declaració Universal dels Drets Humans reconeix la igualtat en dignitat i drets de tots els éssers humans. No s'ha de confondre la igualtat amb l'**igualitarisme**: tot intent d'afrontar la diversitat sobre la base d'homogeneïtzar-la a partir d'un model únic de comportament cultural impedeix de construir entre totes les persones una societat més justa, en no respectar-se la diversitat d'opcions.

IMMIGRANT: Es refereix a la persona procedent d'un altre país/regió. Fa referència, per tant, al procés migratori des del punt de vista del lloc on arriba la persona, per contraposició a *emigrant*. Habitualment, però, aquest concepte només s'utilitza per referir-se a persones procedents de països empobrits (difícilment ens referim com a *immigrants* a persones procedents de països rics).

IMMIGRAT/ADA: L'ús del participi passiu (immigrat/ada) en comptes de l'actiu (immigrant) suggereix que l'acció (la migració) està acabada. Evita la sensació de "moviment continu" de les persones immigrades i reconeix el seu procés d'assentament.

INCLUSIÓ: Aquest terme pot referir-se a una doble accepció. En primer lloc, a l'accés en igualtat de condicions i oportunitats als serveis, recursos, espais... (per contraposició a l'exclusió). I en segon lloc, a més de garantir les oportunitats, reforça nous valors com la participació ciutadana a la societat i la veu central de la comunitat. La inclusió d'una persona, per tant, va més enllà de no estar exclosa, cal també que se'n senti part i en sigui reconegut/uda com a membre ple de la societat. Les polítiques inclusives tenen com a finalitat la creació d'una societat cohesionada i lliure de discriminació, considerant totes les persones joves ciutadans i ciutadanes de ple dret.

INCLUSIÓ CIUTADANA: Sentiment de pertinença a un determinat entorn i reconeixement d'aquest per part de la resta de la societat.

INCLUSIÓ SOCIAL: Participació plena dels individus en la societat, d'acord amb tres eixos bàsics: participació en el mercat productiu, reconeixement públic i participació política, i adscripció social i comunitària (a través de la família i les xarxes socials).

INTEGRACIÓ: Etimològicament (del llatí *integrare*) significa “construir una totalitat” o “formar un tot”. De tota manera, és un concepte polisèmic. En ocasions s'equipara a la *inserció*, entesa com la incorporació d'un individu o un nou grup a una col·lectivitat ja formada a la que s'ha d'adaptar. En les polítiques de joventut s'ha d'entendre des d'una altra perspectiva: el procés d'integrar un individu a un col·lectiu no es pot limitar a la seva inserció en un conjunt ja existent. Perquè el grup sigui complet i tothom en formi part de manera plena cal una interdependència, una interacció i un ajust recíproc dels seus membres. Així, tots i totes hem d'integrar-nos a la nova societat diversa, no únicament les persones d'origen immigrant.

INTERCULTURALISME: Model de gestió de la diversitat, formulat inicialment al Quebec, que proposa crear una societat i una cultura comuna amb la negociació de valors, costums i creences de tots els grups socioculturals, amb un respecte absolut entre ells (*vegeu la fitxa 2.4*).

INTERCULTURALITAT: Perspectiva teòrica basada en els esforços encarats a construir un procés d'articulació entre elements de diferents grups culturals, en un tot harmònic que respecti el manteniment de les diferències i la legitimitat de cada cultura (*vegeu la fitxa 2.4*).

MEDIACIÓ: Tècnica de resolució de conflictes que inclou una tercera part neutral que facilita i promou que les parts trobin una solució mútuament acceptada i satisfactòria.

MEDIACIÓ INTERCULTURAL: Aplicació de la mediació a contextos i/o conflictes en els quals intervenen individus de diferents grups culturals. Cal entendre, però, que no tota intervenció de tercers amb població culturalment diversa és una mediació, i que no és imprescindible aplicar la mediació intercultural en tot conflicte en què intervingui població d'origen cultural divers.

MIGRACIÓ: Acció de migrar, d'anar d'un lloc a un altre. En demografia, es considera migració el canvi espacial significatiu fet per una població. En tot procés migratori, hi ha alguns elements comuns: l'elaboració d'un projecte migratori (individual, familiar o comunitari), la presa de decisió de migrar, i la voluntat de millora (en algun aspecte) amb la migració.

MULTICULTURALISME: Model de gestió de la diversitat, desenvolupat fonamentalment als països anglosaxons. Es caracteritza per la segmentació dels diferents grups culturals, molt cohesionats internament, però sense influència dels uns sobre els altres (*vegeu la fitxa 2.4*).

MULTICULTURALITAT: Situació objectiva d'existència de grups culturals diferenciats en una mateixa societat (pluralisme cultural). Perspectiva teòrica que parteix del reconeixement, la valoració i el manteniment d'aquesta situació (*vegeu la fitxa 2.4*).

NOUINGUT/UDA: Persona acabada d'arribar, que s'ha incorporat recentment a la nostra societat. No hauríem d'utilitzar-la com a sinònim d'immigrant o estranger ja que una persona que porta anys al nostre país no es pot considerar nouvinguda.

PARTICIPACIÓ JUVENIL: Capacitat dels i de les joves per poder incidir en el procés de presa de decisions de tot allò que afecta les seves vides: el seu entorn, les seves relacions i les possibilitats de desenvolupament personal i col·lectiu. Aprendre a participar és un procés que requereix continuïtat en el temps i que va més enllà d'una activitat puntual.

PATRIARCAT: Model d'organització social i familiar segons el qual els fills/es entren a formar part del grup al qual pertany el pare i en prenen els noms, els drets i els poders que transmeten als descendents per línia masculina. Aquest model està sustentat per un sistema politicojurídic que genera una situació de desigualtat real entre homes i dones i legitima la discriminació negativa d'aquestes. És el model en què es basen totes les societats que coneixem.

PERSPECTIVA DE GÈNERE: Suposa considerar sistemàticament les diferències entre les condicions, situacions i necessitats respectives de les dones i els homes, en les fases de planificació, execució i avaluació de totes les polítiques i intervencions.

PREJUDICI: Sentiment desfavorable vers una persona que pertany a un grup, a causa d'aquesta pertinença, suposant que té les qualitats negatives atribuïdes al grup (amb indiferència dels fets que puguin contradir-ho).

PROCÉS MIGRATORI: Procés que va des de la presa de decisió de marxar del lloc d'origen fins a l'arribada i la instal·lació al lloc de destinació, en un moviment migratori.

RACISME: El racisme clàssic o **racisme biològic** propugna la desigualtat de les races i, en conseqüència, legítima i justifica l'explotació d'unes per part d'altres, basant-se en arguments presumes científics. El racisme biològic va quedar científicament invalidat després de la segona guerra mundial, en les quatre conferències mundials convocades per la UNESCO (entre 1950 i 1970), que va concloure que el concepte de raça biològica no es pot aplicar a l'espècie humana. Actualment, l'anomenat **racisme culturalista** o **neoracisme** posa l'accent en les diferències culturals, i no tant en les biològiques, basant-se en els arguments del determinisme cultural.

REAGRUPAMENT FAMILIAR: S'entén per reagrupament familiar el procediment pel qual una persona estrangera que resideix legalment a Espanya pot sol·licitar que concedeixin una autorització de residència per reagrupament als seus familiars directes (cònjuge i descendents) que es troben al seu país d'origen.

RÈGIM GENERAL: Es coneix com a "règim general" aquell de la legislació d'estrangeria que s'aplica a les persones estrangeres procedents de països extracomunitaris o no inclosos en l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

RISC D'EXCLUSIÓ: Es refereix a situacions acusades de vulnerabilitat social en què hi ha un risc evident d'arribar a una situació d'exclusió.

SEXE: Es refereix a les característiques físiques, biològiques, anatòmiques i fisiològiques dels éssers humans que els defineixen com a mascle o femella. S'utilitza també com a criteri de classificació social de les persones entre homes i dones.

VIOLÈNCIA MASCLISTA: Violència que s'exerceix sobre les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones. Pot ser exercida de manera puntual o reiterada, de diverses formes (violència física, psicològica, sexual i abusos sexuals, econòmica), i en diversos àmbits (àmbit de la parella, familiar, laboral, social o comunitari).

VULNERABILITAT SOCIAL: Conjunt de situacions d'equilibri social i personal precari que es poden transformar en exclusió social amb la intensificació d'algunes de les condicions d'instabilitat o dèficits existents o amb l'aparició de nous factors d'exclusió.

XENOFÒBIA: Actituds de rebuig, odi, repugnància o hostilitat vers els estrangers.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERICH, N., i N'DIAYE, M. (2010). *Interculturalitat en les polítiques locals de joventut*. Barcelona, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria de Joventut, col. "Sinergia", núm. 9.
- CASAS, F., i MONTSERRAT, C. (2009). "Els itineraris educatius dels joves extutelats a Europa". A: *Infància. Butlletí dels professionals de la infància i l'adolescència*, núm. 29, juliol-agost 2009, Generalitat de Catalunya.
- CASAS, M. (2009). "Criteris per a l'avaluació de les bones pràctiques en l'àmbit d'immigració, diversitat i convivència". *Banc de Bones Pràctiques*, Diputació de Barcelona i Fundació Carles Pi i Sunyer.
- (2008). "Educació intercultural: fonaments teòrics i aplicació en els centres educatius". Curs telemàtic. Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.
- (2008). "Una altra mirada sobre els fills i filles de famílies immigrades". Revista *Nous horitzons*, núm. 190.
- (2007). "Noves polítiques de convivència i incorporació de nous nens". *Senderí, educació en valors*, núm. 29, juliol de 2007.
- (2007). "Experiències locals i bones pràctiques sobre civisme". A: *Elements per a una actuació municipal de promoció del civisme*, Barcelona, Diputació de Barcelona, col. Documents de Treball, sèrie Igualtat i Ciutadania, núm. 3.
- (2006) "Conceptes de les migracions: d'emigrants a immigrants i de la integració a la inclusió". A: *XXI edició de la Universitat Internacional de la Pau*, Sant Cugat del Vallès, juliol de 2006.
- CASAS, M. et al. (2006). *Fills i filles de la immigració a les escoles catalanes*. Barcelona, Institut Europeu de la Mediterrània.
- CASAS, M.; CASAS, N., i BONAL., E. (2005). *Diversitat. Cançons, danses... activitats i recursos per a la convivència en la diversitat*. Barcelona, Secretaria General de Joventut, Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa i Fundació Jaume Bofill.
- CASAS, M. (coord.). (2003). "També catalans: fills i filles de famílies immigrades". Barcelona, Fundació Jaume Bofill, Finestra Oberta, núm. 38, desembre de 2003.
- CARBONELL, F., i CANIMAS, J. (2008). *Educació i conflictes interculturals*. Vic, Fundació Jaume Bofill i Eumo Editorial.
- COMAS, M., i QUIROGA, V. (2005). *Menors que emigren sols de Marroc a Catalunya*. Barcelona, Fundació Jaume Bofill, col. Mediterrània.
- QUIROGA, V. (dir.). (2009). *Somnis de butxaca*. Barcelona, Fundació Jaume Bofill, col. Publicacions Digitals, núm. 6.
- SARASA, S., i SALES, A. (2009). *Itineraris i factors d'exclusió social*. Barcelona, Ajuntament de Barcelona.
- SUBIRATS, J. (dir.) (2009). *Polítiques de transició escola-treball: un estudi exploratori d'instruments a Catalunya*. Servei d'Ocupació de Catalunya.
- (dir.) (2009). *Les polítiques públiques d'inclusió social a Catalunya. Estat de la qüestió*, Bellaterra, Institut de Govern i Polítiques Públiques. Document inèdit.
- (dir.) (2005). *Perfils d'exclusió social urbana a Catalunya. Una aproximació qualitativa*. Bellaterra, Institut de Govern i Polítiques Públiques.
- (dir.) (2004). *Pobresa i exclusió social. Una anàlisi de la realitat espanyola i europea*. Barcelona, Fundació La Caixa.
- VIVES, N. (2009). *Racisme a les aules*. Vic, Fundació Jaume Bofill i Eumo Editorial, col. Conciutadania Intercultural.
-

WEBGRAFIA

▶ EUROPA

Portal Unió Europea

Dret de la Unió Europea

▶ ESTAT ESPANYOL

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Ministerio de Trabajo e Inmigración

▶ CATALUNYA

Departament de Benestar Social i Família

Agència Catalana de la Joventut

Observatori Català de la Joventut

Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)

Direcció General per a la Immigració

Direcció General de Joventut

Institut Català de les Dones

Web d'Acollida de la Generalitat de Catalunya

Departament d'Economia i Coneixement

Departament d'Ensenyament

Escoles d'Adults

Departament d'Interior

Departament de Justícia

Departament de Salut

Departament de Treball

Estadística Oficial de Catalunya

Portal “aprendre català”

▶ ALTRES ADMINISTRACIONS

Consorci per a la Normalització Lingüística

Diputació de Barcelona

Àrea de Diversitat i Ciutadania, Diputació de Barcelona

Banc de Bones Pràctiques, Diputació de Barcelona i la Fundació Carles Pi i Sunyer

Observatori de la Diversitat, Diputació de Barcelona

► ORGANISMES I ORGANITZACIONS

ACISI

Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya AMIC,
Unió General de Treballadors de Catalunya

Associació Benestar i Desenvolupament

Associació Lectura Fàcil (ALF)

Càritas

Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers CITE, Comissions Obreres de Catalunya

Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes de Catalunya

Consell Nacional de la Joventut de Catalunya

Coordinadora d'Associacions Senegaleses de Catalunya (CASC)

Creu Roja

Emetis

Escola de Cultura de Pau

Federació d'Entitats Llatinoamericanes de Catalunya (Fedelatina)

Fundació Jaume Bofill

Migracat: Observatori de la Immigració a Catalunya, Fundació Jaume Bofill

Fundació Salut i Comunitat

Fundació Sant Pere Claver

Fundació Sergi

Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB)

Món-3

Moviments.cat: Actualitat informativa dels moviments socials de l'àmbit català

Punt de referència

Reial i Il·lustre Col·legi d'Advocats de Saragossa

Salut i Família

SOS Racisme

Agraïments: Núria Amorós, Pilar Barceló, Jordi Barquinero, Marcel Borràs, Sílvia Cabezas, Alba Casas, Mario Florejachs, Àuria Lacruz, Marta López, Glòria Lorente, Lluís Martínez, Laura Masó, Sílvia Migueiz, Sara Molins, Laura Moreras, Josep Antoni Navarro, Xènia Pascual, Xavier Ramos, Jesusa Rodríguez, Núria Rodríguez, Elisenda Rosanas, Xavier Rossell, Víctor Saló, Juanjo Sánchez, Mireia Vilamala, Maria Villaró, Aina Zabala i a l'equip de Direcció de l'ACJ. Així com a totes les persones dels diferents organismes del Departament de Benestar Social i Família que han contribuït en l'elaboració d'aquest material.