

I JORNADES
STOP RACISME
PALMA

22, 23 I 24 DE MARÇ
AL CENTRE FLASSADERS

Ajuntament  de Palma



CONCLUSIONS

INTRODUCCIÓ.....	3
DESENVOLUPAMENT DE LES JORNADES	4
SÍNTESI DE LES JORNADES	19
PARTICIPACIÓ A LES JORNADES	22

INTRODUCCIÓ

El setembre de 2016 l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma va engegar el projecte Stop Racisme Palma. En aquest context, s'ha creat una xarxa de serveis i un fòrum d'entitats. Les persones que han participat d'aquests espais han posat de manifest la necessitat d'aprofundir en la formació i el coneixement a l'entorn dels diversos aspectes relatius al racisme i la xenofòbia. Per això, es va proposar organitzar una acció formativa que servís per impulsar el projecte.

En aquest sentit, l'organització de les I Jornades Stop Racisme Palma persegueix els següents objectius:

- Formar i sensibilitzar professionals de diferents àmbits.
- Obtenir una visió ampla i general del tractament de les situacions de discriminació des de diferents disciplines.
- Millorar la detecció i el tractament.
- Identificar estratègies per oferir una atenció coordinada i de qualitat.
- Combatre, des de diferents fronts, estereotips i actituds generadores d'odi, xenofòbia, racisme, discriminació i violència.
- Servir de punt de trobada i intercanvi per avançar en la construcció d'una xarxa de serveis, entitats i persones coordinada i eficaç.

A partir d'aquest plantejament, l'Escola Municipal de Formació ha inclòs les jornades en el seu Pla de Formació per al personal municipal. Així, les I Jornades Stop Racisme estan adreçades a professionals dels diferents àmbits de l'administració local (serveis socials, policia, treball, habitatge, defensa de la ciutadania, oficines d'atenció a la ciutadania, igualtat, drets cívics, etc). Però també a personal d'altres administracions, persones vinculades a entitats i associacions, professionals de mitjans de comunicació i, en definitiva, a qualsevol persona interessada.

Per assolir els objectius, les jornades s'han dissenyat amb una metodologia participativa que compagina la ponència des de l'expertesa amb el treball en grups reduïts. També es mescla el rigor del coneixement teòric amb la proximitat de les experiències en primera persona.

Aquesta combinació de treball en xarxa, enfocament transversal i metodologies participatives han permès dur a terme unes jornades que han resultat molt enriquidores i profitoses com es pot comprovar en les conclusions que es presenten a continuació.

DESENVOLUPAMENT DE LES JORNADES

Dimecres 22 de març

9.00 h. Inauguració de les Jornades i benvinguda institucional.

- Excm. Sr. José Hila, batle de Palma.
- Hble. Sra. Fina Santiago, consellera de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.
- Sr. Aligi Molina, tinent de batle de l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.

Destaquen la conveniència i la necessitat de realitzar aquestes jornades i s'anima a les persones participants a treballar per a l'eradicació del racisme i la xenofòbia a Palma.

Veure vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=XGYcUhWA9wU>



9.30 h. “Els delictes d’odi, xenofòbia, discriminació i racisme. El marc conceptual i legislatiu”.

- Il·lm. Sr. José Díaz Cappa, fiscal delegat per a la tutela penal de la igualtat i contra la discriminació de la Fiscalia Superior de les Illes Balears.
- Sr. Ángel Galán, coordinador de Movimiento contra la Intolerancia a València.
- Modera: Sra. Victoria Prieto, gestora processal de l'Oficina d'Assistència a les Víctimes de Delicte.

Objectiu de la taula: conèixer el marc legal i conceptual per fer front als delictes d’odi, en general, i al racisme i la xenofòbia, en concret.

En aquesta sessió hi ha hagut dos punts de vista diferents: part social i part legal.

Part social:

- Hi pot haver diverses raons per cometre delictes d'odi (sexe, religió, raça, etc.) però sempre s'ha **d'abordar l'estratègia des de un punt de vista global i amb igualtat.**
- El **marc legal** té una importat influència en les víctimes.
- La intolerància condueix a la comissió de delictes d'odi, que són una **infracció penal.**
- Som responsables de no facilitar la integració ja que **les situacions administratives irregulars generen exclusió.**
- Fins el 2014 no es crea un **protocol i fiscalies provincials**, al 2015 es reconeix per primera vegada, la **figura de víctima de delictes d'odi** i es reforma el codi penal.
- Generalment seleccionen a la víctima per la seva condició de pertànyer a un col·lectiu o per què té amistat amb un col·lectiu. No és una qüestió personal.
- **Només es denuncien un 10 o 15% dels delictes** d'odi que es produeixen i el motiu és la desconfiança cap a les institucions.
- Solucions: Fer **feina en xarxa** i crear una **lleï integral orgànica** que actuï de forma global.



Part legal:

- La **darrera solució** ha de ser la penal.
- Ens hem de demanar: On està el **límit**? Què hi ha de la **llibertat d'expressió**? I del dret a rebre informació? El més important és **clarificar** què és conducta delictiva i què no, ja que no tot és delictes.
- Entre la societat existeix la **hipocresia social** en el discurs de l'odi que no podem evitar però sí limitar.
- És necessari tractar de forma **multilateral** la discriminació.
- Ens hem de conscienciar de la **importància de denunciar**, ja que si no es denuncia no es pot investigar i aquesta part és important ja que des dels cossos de seguretat de l'estat és necessari investigar si realment hi ha delictes o no.

- És un fet real que hi ha poques denúncies i ens hem de fer la pregunta de **per què no es denuncia?** La resposta és per **por i frustració** a les actuacions judicials.
- És important una bona **base educativa** per evitar conductes delictives.
- Es **dubta de l'eficàcia d'una llei integral**.
- No només ha de caure tota la responsabilitat damunt la part legal sinó que s'han **d'involucrar tots els organismes**.

Veure vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=XGYcUhWA9wU>

12.00 h. “El tractament des dels poders i les administracions públiques: mediació, denúncia i resposta policial i judicial”

- Sra. María Rosa Serra Vizoso, psicòloga de l'Oficina d'Assistència a les Víctimes de Delicte.
- Sr. Javier Martín de la Torre, delegat de la Secretaria de Participació Ciutadana de la Policia Nacional.
- Sra. Sonia Vivas, responsable del Servei d'Atenció a Delictes d'Odi de la Policia Local de Palma.
- Sr. Oriol Lupiañez, responsable del Servei per a l'assistència i orientació a víctimes de discriminació racial o ètnica.
- Modera: Sra. Aina Capellà, directora territorial de la Fundació IReS a les Illes Balears.

Objectiu de la taula: conèixer els serveis existents pel que fa a la mediació, denúncia i resposta policial a les persones que pateixen situacions de racisme i xenofòbia. Potencialitats, limitacions i propostes de millora.

Cada un dels membres de la taula explica el funcionament del seu servei amb les seves potencialitats i dificultats.

De l'exposició de les persones ponents i de les preguntes del públic se'n desprenen les següents conclusions:

Sobre els serveis existents:

- Es destaca la **dificultat de tipificar els delictes d'odi**, es parla de delictes invisibles: quan es fa l'avaluació a les persones, es detecta el component d'odi. Fins fa poc temps no existia la tipificació dels delictes d'odi en les bases de dades dels serveis.
- La necessitat de **sumar esforços entre tots els serveis i coordinar-se** per aconseguir que es facin les denúncies i fer un seguiment i acompanyament a les víctimes.
- **Evitar la doble victimització** de les persones que acudeixen als serveis, es parla de la possibilitat de crear un **“servei de finestra única”** o bé d'instaurar una nova forma de treballar a la xarxa que eviti que les persones víctimes hagin de contar la seva experiència dolorosa diverses vegades.

- Crear **un gran servei** dotat amb recursos humans per evitar l'existència de serveis petits i dispersos.
- La necessitat que en la situació actual es treballi en un **protocol d'actuació** comú entre tots els serveis que integren la xarxa d'atenció.
- Que hi hagi una millor **coordinació amb el moviment associatiu** i organitzacions per conèixer quines són les seves necessitats.

Sobre les persones víctimes:

- La creença i sentiment de les víctimes és que **no tenen els mateixos drets**. La manca de confiança en els serveis. Desconeixement dels seus drets i dels serveis existents.
- Cal **informar** sobre què són els delictes d'odi, sobre els recursos existents i sobre els drets que té tota la ciutadania.
- Cal promocionar **que les persones víctimes denunciïn**.
- **Generar confiança** entre la societat perquè totes les persones víctimes de delictes denunciïn.

Sobre la prevenció:

- La necessitat de **treballar més en la prevenció**: conscienciació i sensibilització social.



16.00 h. “Hi ha discriminació en l'accés als serveis públics? Percepcions des dels àmbits de l'educació, del treball, de la salut, l'habitatge i els serveis socials”.

- Sra. Bel Barceló, coordinadora del programa de Gestió de la Diversitat de l'Ajuntament de Palma.
- Sra. Carmen Hila Vargas, cap de departament d'Orientació i Intermediació del Servei d'Ocupació de les Illes Balears.
- Sra. Rosa Elena Duro Robles, subdirectora assistencial del Servei de Salut de les Illes Balears.
- Sra. Marta Escoda, directora de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.
- Sra. Maria Antònia Palmer, responsable del projecte Palma Habitada de

l'Ajuntament de Palma.

- Sr. Jaume Payeras, cap tècnic de l'Àrea de Benestar i Drets Socials de l'Ajuntament de Palma.
- Modera: Sra. Anna Moilanen, defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma.

Objectius de la taula:

- Conèixer fins a quin punt els serveis públics han de fer front a la presència de situacions racistes o xenòfobes.
- Detectar els principals estereotips, tòpics i rumors presents en l'àmbit dels serveis públics.
- Conèixer els mecanismes per fer-hi front i les propostes de millora d'aquests mecanismes.

Cada un dels membres de la taula explica el funcionament, projectes i la visió de l'accés a serveis des de diferents àmbits.

De l'exposició de les persones ponents i de les preguntes del públic se'n desprenen les següents conclusions:

- Les dades demostren que **l'ús del recursos** que fan les persones nouvingudes, a la salut, SOIB, Serveis Socials, serveis d'habitatge, etc, és molt similar a la composició demogràfica (**20% de persones estrangeres**). Tot i això, hi ha rumors i estereotips sobre l'abús dels recursos.
- A la societat s'han de consolidar "**valors públics**", no ens hem de quedar en el compliment de la norma sinó que s'han d'impulsar els valors socials.
- S'ha de treballar sobre **com arribar a les persones** i destinataris. Tenim molts recursos i feim moltes accions però ens hem de plantejar per què no arriba.
- Des del SOIB tenen una dificultat perquè la verificació de dades de Policia Nacional atura molts processos (per errades administratives).
- La dificultat no és tant l'accés a recursos sinó els **requisits per accedir** a alguns serveis.
- Quan hi ha una situació de tancament d'accés a un servei després costa molt que la gent torni (per por, canvis de situacions, desconfiança,...). Des de l'àmbit sanitari s'ha de continuar treballant per a **que la gent recuperi la tarja sanitària**.
- Instruments per a lluitar contra el racisme: **educació en valors, adaptar el marc legal** a un model més humà, **fomentar el respecte** i el **coneixement de la diversitat**.
- Des de l'àmbit de l'**educació** valoren que s'ha **d'invertir més en prevenció que en acció**.
- Des de **benestar social** valoren que la discriminació és un **tema més vivencial** (surta quan es denega alguna ajuda, quan a una altra persona se li facilita l'accés

a un recurs,...).

- El **Fòrum d'entitats i la xarxa** de serveis Stop Racisme han d'anar creixent.
- La **“predilecció geogràfica”** per nacionalitats augmenta la bretxa social.
- És important incloure la **valoració dels propis destinataris** sobre l'atenció en els serveis, així com que hi hagi una avaluació de tots els agents que participen en les accions/projectes



Dijous 23 de març

9 h. “En primera persona: vivències i experiències de discriminació”

- Sr. Festus Badaseraye, taxista youtuber que denuncia situacions de racisme.
- Sra. Amparo Sánchez Rosell, presidenta de la Plataforma Ciutadana contra la Islamofòbia.
- Sra. Magdalena Alomar, coordinadora de Casal Petit.
- Sr. Babacar Diakhate, participant i voluntari de Caritas.
- Modera: Sra. Bàrbara Picornell, coordinadora del programa base de Caritas.

Objectius de la taula:

- Conèixer l'experiència de persones i col·lectius que per motiu del seu lloc d'origen, cultura o religió han hagut de fer front a situacions de discriminació, d'odi, rebuig, etc.
- Conèixer casos de superació positiva d'aquests reptes i experiències de lluita o activisme que poden servir d'exemple per a altres persones.

Projecte “De África Llegué”:

- La **qualitat de vida** a Mallorca i a Espanya són molt superiors a la de Nigèria i és com un somni viure amb el nivell de vida amb que està vivint. Explica la seva experiència en el llibre “De África Llegué”, amb els beneficis de la venda del llibre finança la construcció d'una escola al seu poble natal.
- **Dia a dia fa front a situacions de racisme** i xenofòbia que no es corresponen amb els **valors de respecte, igualtat i llibertat** que suposadament imperen a la societat europea i ell defensa i admira. Cada una d'aquestes situacions és un cop

dur.

- Afronta amb **fortalesa i humor** els incidents racistes que pateix tot sovint. Però sobretot **pateix pels seus fills**, perquè tot i haver nascut a Mallorca també pateixen la discriminació.

En relació a la islamofòbia:

- Necessitam **fer pedagogia**, sensibilització, per evitar actituds racistes (fins i tot feixistes) que pretenen la uniformització de la societat.
- Cal emprendre accions que ajudin a fer **més visibles les minories** i així **mostrar la diversitat**.
- Fa falta intervenir per prevenir la **islamofòbia de gènere**, cada vegada més estesa. I assegurar els drets de les dones.
- S'han d'establir **protocols clars** en el cas dels delictes d'odi. S'hauria de **garantir l'anonimat** de les persones que denuncien delictes d'odi.

En relació a les dones que exerceixen la prostitució:

- Hi ha estigmatització i discriminació per part de la societat, dels clients i de les institucions (tracte sancionador i repressiu, persecució policial). La societat hauria d'**empatitzar** amb elles, de posar-se al seu lloc, abans de jutjar-les.
- Les institucions volen que siguin invisibles, així, han de desaparèixer del carrer i exerceixen a clubs. Això fa que sigui molt difícil accedir a elles per tal de planificar intervencions per oferir-los oportunitats i alternatives.
- Els **mitjans de comunicació** reforcen els **estereotips negatius**.
- A l'Arenal es fomenta un **turisme sexual**, un negoci que està relacionat la tracta.
- El 40% de les dones que exerceixen la prostitució ateses per Casal Petit són d'origen estranger, principalment, d'origen nigerià.

Són necessàries mesures:

- Facilitar el seu **apoderament**.
- Formar-les en els propis drets.
- Fer un **acompanyament** per a que **denunciïn**.
- **Visibilitzar** la seva situació i **sensibilitzar** a la societat.
- Oferir alternatives a través de la **formació per a l'ocupació** i amb empreses i particulars sensibilitzats.

En relació a la realitat de les persones que es dediquen a la venda ambulants:

- Pateixen **maltractament policial i verbal**.
- Exclusió social, això provoca un **aïllament** de la persona, a vegades **por**.
- **Desvalorització**: són persones amb molt de potencial, alguns amb molta formació.

- **Desconeixement dels propis drets.**

Són necessàries mesures:

- Que ajudin a **conèixer els propis drets.**
- Que facilitin el seu **apoderament** i facin visibles les seves **capacitats i competències.**
- Impulsar accions a les **escoles** per a fer front al racisme.

Veure vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=okv2lca7nbE>



11.30 h. “Les respostes des de la societat civil”

- Sr. Karlos Castilla, representant de SOS Racisme Catalunya.
- Sra. Trinidad Planas Juan, enfermera de pediatria, i sra. Soufane Oulkadi El Azizi, medidora intercultural; representants del projecte *El daño está hecho*.
- Sra. Joana Maria Caldentey i Cabrer, representant del Moviment Escolta i Guiatge de Mallorca, impulsor del projecte *A Mallorca volem acollir*.
- Modera: Sra. Meritxell Esquirol, tècnica d'Enginyeria sense Fronteres.

Objectius de la taula:

- Conèixer la tasca que, des de la societat civil organitzada, es realitza per a combatre el racisme i la xenofòbia.
- Conèixer experiències locals i experiències de fora de Mallorca perquè aquestes es puguin retroalimentar.

Els membres de la taula expliquen tres tipus de resposta diferent:

SOS Racisme Catalunya:

Servei d'atenció i denúncia:

A aquest servei arriben casos on es denuncia situacions de racisme. Analitzen els casos i determinen si hi ha racisme o no i intenten donar una solució. Els **principals tipus de casos que atenen són:**

- Denúncies d'actuacions dels cossos de seguretat contra la **venda ambulant**.
- Casos davant **tràmits o sol·licituds en serveis públics.**

- Casos entre **particulars**: veïns, bars/comerços.
- En 2016 van atendre 312 casos, dels quals 127 es van iniciar accions legals. La **sanció penal és una via, encara que no la més reeixida**. Les sancions als cossos de seguretat són molt baixes per les dificultats de presentar proves, testimonis, etc. Per això, s'ha optat per **identificar a persones concretes** que tinguin actituds discriminatòries i posar-ho en coneixement del cos mateix.
- Davant el fracàs de la via judicial és molt important **analitzar tots els factors**, és a dir, **l'origen de la situació discriminatòria** per abordar la lluita contra el racisme. Totes les visions i totes les parts són importants per a un adequat abordatge.
- És molt important **formular bé una denúncia** perquè sinó serà un fracàs segur, és a dir, **“jugar el joc del dret”**. **Apoderar** a la víctima, ajudar-li a fer la denúncia per evitar unes expectatives que no es compleixen i danyar més a la persona.
- Competència pels recursos: **racisme i classisme** es barregen. És important tenir en compte aquest aspecte; la situació socioeconòmica o estatus social condiciona la visió racista o no.

Venda Ambulant:

- Abans de 2015 aquesta activitat no estava sancionada. De fet, la venda en sí mateixa és una infracció administrativa però pot convertir-se en delictes si el producte que es ven és un “producte protegit penalment”.
- Hi ha una cadena prèvia a la venda ambulants que si no hi hagués demanda no existiria. Amb la repressió contra les persones particulars que es dediquen a la venda ambulants de forma irregular, **s'ataca el problema en la baula més dèbil** de la cadena i no l'inici, és a dir, en la causa.

Moviment Escolta i Guiatge, projecte “A Mallorca volem acollir”:

- Detecten situacions de racisme camuflades en situacions de classisme: el concepte d'immigrant i el concepte d'estranger, que estan definits pel estatut socioeconòmic.
- El **projecte “A Mallorca volem acollir”** sorgeix de l'estada en el camp de refugiats de Grècia. A partir d'aquesta experiència, de tornada a Mallorca s'inicia campanya de sensibilització, començant amb una gran manifestació el passat 18 de febrer.
- El projecte té com a objectiu visibilitzar la situació de la població refugiada, treballant en diverses línies:
 - **Sensibilització, denúncia i incidència.**
 - Establir **marcs d'actuació**.
 - Establir **xarxes** amb altres entitats.
 - Traslladar a les **administracions públiques** la seva **responsabilitat** pel que fa al tema.

Documental “El daño está hecho” del Centre de Salut de Son Gotleu

El RD 16/2012 l'assistència sanitària va passar a dependre de la seguretat social amb les següents conseqüències:

- **Exclusió del sistema sanitari** de les persones immigrants en situació irregular.
- Disminució del nombre de persones ateses al centre de salut.
- Abandonament dels tractaments.
- A partir d'aquesta situació, des del centre de salut de Son Gotleu realitzen una recerca qualitativa que reflecteix la situació d'exclusió del sistema sanitari per la pèrdua del dret d'atenció sanitària. Es tradueix en la realització d'un documental “El daño está hecho”.
- **Barreres d'accés a la salut:**
 - La principal barrera la trobaven a l'àrea d'admissió, que és on es passa el primer sedàs ja que les administratives no havien rebut instruccions clares ni per escrit de com gestionar la nova legislació. Havien de valorar elles les urgències, emetre compromisos de pagament, etc.
 - Van desaparèixer multitud d'atencions a nens de les consultes de pediatria. Un grup de professionals objectors decideix donar indicacions directament a les famílies per atendre'ls sense haver de passar per admissió.
 - El RD segueix vigent: encara que a Balears s'ha revertit aquesta situació i s'ha retornat la targeta sanitària a multitud de persones, aquesta no els serveix en la resta de l'estat espanyol que continua aplicant aquest reial decret.

Veure vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=iUAo_A_4oF4

16 h. “Les representacions socials: el paper dels mitjans de comunicació”

- Sra. Maria Ferrer Oliver. Directora del Diari de Mallorca.
- Sra. Mar Cerezalez. Directora d'IB3 Ràdio.
- Sr. Ferran Aguiló. Director de l'ARA Balears.
- Modera: Sr. Joan Carles Palos Nadal. Coordinador General de Comunicació de l'Ajuntament de Palma.

Objectius de la taula:

- Conèixer quines són les estratègies dels mitjans de comunicació per tractar la diversitat cultural.
- Conèixer el paper dels mitjans de comunicació en la creació d'estereotips i tòpics que puguin alimentar actituds racistes o xenòfobes.

S'introdueix la **responsabilitat** dels mitjans de comunicació en parlar de racisme i convivència.

Diario de Mallorca:

- Trivialitzam un problema? Cream una realitat social?
- Els mitjans són un filtre per seleccionar una notícia. Es determina una jerarquia, un enfocament, per tant, hi ha en joc la subjectivitat i s'adopta un **posicionament (crític, acrític i automàtic)**. En aquest cas, es fa una aposta per la **implicació** del / la periodista.
- La seva obligació és **mostrar la diversitat i introduir-la en l'agenda**.
- Es necessita una agenda mediàtica que respecti la diversitat.
- Hi ha tendència a recórrer a determinades **fonts**.
- S'ha d'estar alerta per no **donar veu a discursos xenòfobs i no deixar passar** mai un discurs que no sigui acceptable.
- Cal **evitar la identificació de la culpabilitat** amb un grup ètnic, religió, etc.

IB3 Ràdio:

- Està clar que **no es fa bé. No tenen protocols**.
- Citant Kapuscinsky, apunta que el/la periodista és un cercador de **context** i que **una mala persona no pot ser un bon periodista**, que per tant es necessita:
 - **Periodistes formats** com a persones (que les víctimes, activistes, etc, vagin a les redaccions i expliquin coses).
 - **Periodistes activistes** (activistes racistes n'hi ha).
 - Periodistes profundament **especialitzats**.

ARA Balears:

- **Preferim l'espectacle, el nou, per damunt el quotidià i l'anodí**. El rigor i la serietat no venen. No s'ha creat la **necessitat d'un altre tipus de notícia**.
- Els mitjans són transmissors d'uns valors **mai neutrals, sempre objectius**.
- Hi ha **protocols**, però **no s'utilitzen**.
- **Falta formació**.
- Hi ha **bona intenció** si hi ha **vocació**.
- La societat és **multicultural des de fa relativament poc**, falta **temps i paciència**.
- Els mitjans **necessiten vendes**. S'ha de focalitzar en la gent interessada en continguts de qualitat.

Veure vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=oOo_ZCgqvq8

Dia 24. Tallers simultanis per a identificar bones pràctiques i generar propostes i recomanacions.

Es realitzen tallers simultanis per tal que totes les persones que han participat a les I Jornades arribin a unes conclusions que puguin servir de full de ruta per treballar en l'eradicació del racisme i la xenofòbia a Palma.

L'objectiu era que de cada un d'aquests tallers sortissin prioritzades 5 propostes concretes d'actuació.

Les conclusions a les que es varen arribar són les següents:

Taller 1: “Comunicació social: propostes, recomanacions i bones pràctiques per a una comunicació no estereotipada”.

Dinamitza: Sra. Meritxell Esquirol, tècnica d'Enginyeria sense Fronteres.

Hi han participat 23 persones

Propostes d'actuació:

- Avançar cap a una agenda mediàtica diversificada.
 - Visibilitzar i donar veu al relat de les persones nouvingudes.
 - Impulsar observatoris i acords per fer el seguiment de les bones i males pràctiques informatives.
- Plataforma d'entitats culturals i serveis interculturals
 - Creació d'una xarxa de difusió a partir d'una plana web i xarxes socials.
 - Crear materials de difusió (fulletons, tríptics).
 - Crear una app.
- Fomentar l'ús d'un llenguatge que representi de forma positiva la diversitat cultural i que fugi dels estereotips.
- Responsabilitat social. Millorar la comunicació.
 - Amb educació ens respectam mutuament.
 - Coneixent cada una de les nostres cultures intercanviam els costums, en el dia a dia per a millorar el nostre futur.



Taller 2. “Desmuntant el racisme dia a dia: propostes i recomanacions per exercir una ciutadania responsable i lliure de prejudicis”.

Dinamitza: Sr. Llorenç Giménez, responsable de l'Àrea Social de la Fundació Patronat Obrer.

Hi ha participat 14 persones

Propostes d'actuació:

- Desmuntar la imatge llunyana de l'administració
 - Treballar més en xarxa amb les entitats i amb els serveis educatius.
 - Canviar la imatge repressiva dels cossos i forces de seguretat.
 - Crear una xarxa de persones col·laboradores
 - Incrementar la presència de persones mediadores interculturals.
 - Potenciar la figura de la Defensora de la Ciutadania.
- Desmuntam mites. Facilitar estratègies que permetin el qüestionament dels propis prejudicis.
 - Els principals mites que s'han de desmuntar:
 - Totes les ajudes econòmiques són per a persones immigrades,
 - Les persones que arriben tenen un nivell educatiu molt baix,
 - Ens prenen la feina,
 - No s'adapten a la nostra cultura,
 - Les persones mallorquines som tancades,
 - Totes les persones gitanes roben,
 - Les persones musulmanes són terroristes.
 - Com es pot fer? Amb campanyes visuals de missatges curts i contundents, microcapsules formatives, teatre de carrer, espais d'intercanvi cultural.
 - Arribar al màxim d'espais com centres de salut, transport públic, sales d'espera, etc.
- Una altra mirada és possible.
 - Visibilitzar des de la potencialitat de les persones.
 - No caure en el paternalisme.
 - Acollir des de la igualtat.
 - Interioritzar la riquesa de la diversitat cultural
 - Ho hem de fer entre tots i totes. Tenim diversos nivells de responsabilitat
 - A títol individual, en el dia a dia.

- Des de les administracions
- Mitjans de comunicació
- Societat civil organitzada
- Com es pot fer?
 - Amb formació especialitzada
 - Campanyes de sensibilització adaptades als temps actuals.
 - Incorporam la diversitat de forma transversal (no només amb una perspectiva folklòrica). Cultura, economia, educació i política.
 - Escoles, instituts, hospitals, centres de salut, en els serveis on hi ha tracte directe, etc.)



Taller 3. “Els circuits d’atenció: propostes i recomanacions per a una xarxa d’atenció eficaç”.

Dinamitza: Sra. Bel Barceló, equip de Gestió de la Diversitat de l’Ajuntament de Palma.

Hi han participat 28 persones. D’aquest grup han sortit les següents propostes:

- Crear un protocol d’atenció entre els diferents serveis.
- Millorar la formació

- Elaborar una guia de recursos.
- Elaborar una guia de bones pràctiques.
- Realitzar campanyes de sensibilització
- Posar en marxa un sistema de recollida de queixes unificat.
- Incorporar a les ordenances municipals la previsió de condonar les sancions relacionades amb racisme i xenofòbia per serveis a la comunitat i formació.
- Pacte d'estabilitat. Els equips de feina estan integrats, majoritàriament, per personal interí o eventual i això dificulta posar en marxa accions sostenibles en el temps.



Cloenda

- Aligi Molina, tinent de batle de l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma.
- Aurora Jhardi, regidora de Funció Pública de l'Ajuntament de Palma.

Es destaca la importància d'aquesta formació per al personal de l'Ajuntament de Palma i la pertinència que l'Escola Municipal de Formació impulsí aquest tipus d'accions transversals.

D'altra banda, es posa de manifest la pervivència d'estereotips racistes que han patit en pròpia persona.

Les I Jornades Stop Racisme han servit per establir un full de ruta per al projecte Stop Racisme i allò més important és que són el fruit del treball en xarxa que ja s'ha iniciat. En aquest sentit, s'agraeix a tots els serveis i entitats la seva implicació que ha estat cabdal per a que les I Jornades Stop Racisme Palma s'hagin pogut dur a terme i hagin comptat amb una participació destacable tant a nivell quantitatiu com qualitatiu.

Veure vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=7dGeD2s3Vqo>

SÍNTESI DE LES JORNADES

ESTAT DE LA QÜESTIÓ

Baixa detecció dels delictes d'odi

- Només es denuncien 10-15 % dels delictes d'odi.
- Els delictes d'odi són delictes invisibles.
- Sovint l'atenció rebuda no és la correcta i hi ha una doble victimització.
- Les denúncies que no prosperen poden generar frustració.
- Sovint, les persones nouvingudes o que pertanyen a minories culturals tenen por, es senten desvaloritzades i excloses.
- Es relaten diversos casos sobre maltractament institucional i abús policial.
- Les dades de SOS Racisme apunten que les principals víctimes d'agressions de tipus racista o xenòfob a Catalunya va ser el col·lectiu de venda ambulant de Barcelona.
- Hi ha debat sobre la conveniència de dotar-se d'una Llei integral per a l'eradicació dels delictes d'odi.

Manca d'igualtat d'oportunitats

- Els serveis públics es perceben des del principi de no discriminació però els resultats són que a vegades hi ha alguns col·lectius que no tenen la mateixa facilitat per accedir-hi, per manca d'informació, de requisits d'accés o altres.
- La retirada de la tarja sanitària a les persones sense papers va suposar un dany del que encara no ens hem refet ja que moltes persones no han tornat a la sanitat pública.

Estereotips que fomenten el racisme

- Les dades mostren que **l'ús del recurs** que fan les persones nouvingudes, dels serveis de salut, ocupació, serveis socials, serveis d'habitatge, etc, **és igual a la composició demogràfica** (20% de persones estrangeres). Tot i això, hi ha rumors i estereotips sobre l'abús dels recursos.
- Alguns dels estereotips més presents i que fomenten la presència d'actituds racistes són:
 - Totes les ajudes econòmiques són per a persones immigrades.
 - Les persones que arriben tenen un nivell educatiu molt baix.
 - Ens prenen la feina.
 - No s'adapten a la nostra cultura.
 - Les persones mallorquines som tancades.

- Totes les persones gitanes roben.
- Les persones musulmanes són terroristes.
- Sovint el racisme està relacionat amb el classisme ja que les persones d'origen estranger amb pocs recursos econòmics són més discriminades que els immigrants rics.
- La principal via per vèncer estereotips i facilitar la convivència és el coneixement mutu.
- Els mitjans de comunicació tenen una responsabilitat important que han d'assumir.
- Els mitjans de comunicació no reflecteixen la diversitat cultural d'una forma normalitzada.
 - Sovint es cau en la folklorització.
 - Es reforcen alguns estereotips negatius.
 - Algunes realitats són invisibles.
- Encara que els mitjans de comunicació tinguin protocols aquests no són efectius perquè el que compta és la implicació individual de cada professional.

CAUSES

- No es denuncia per **desconfiança** en les institucions i per manca d'apoderament i desconeixement dels drets de les persones víctimes.
- Les situacions d'**irregularitat administrativa** generen exclusió.
- **Manca experiència** i recorregut:
 - La societat mallorquina fa poc temps que és diversa culturalment.
 - El marc legal dels delictes d'odi és molt recent i les respostes institucionals, també.
- Els serveis d'atenció que hi ha actualment estan dispersos i amb una important **manca de recursos**.
- En el consum de mitjans de comunicació **preferim l'espectacle**, el nou, per damunt el quotidià i l'anodí. No s'ha creat la necessitat d'un altre tipus de notícia.

PROPOSTES DE MILLORA

El camí iniciat amb el **projecte Stop Racisme** -la creació de la Xarxa de Serveis, el Fòrum d'entitats i la realització de les I Jornades- és positiu i s'ha de fer més feina en aquest sentit: incrementar la participació i les actuacions vinculades al projecte.

Les actuacions a emprendre han d'anar en el sentit de:

- Generar confiança per **incrementar el nombre de denúncies**:
 - Oferir una **imatge més propera de l'administració**, en especial, de la policia i altres cossos i forces de seguretat.
 - **Apoderar** a les víctimes. Donar a conèixer drets i deures.
 - Incidir en la **mediació** intercultural.
- Incrementar la **formació**:
 - A professionals que han de prestar atenció.
 - Transversal a tots els serveis per adaptar-se a la realitat intercultural.
- Abordar l'atenció des del **treball en xarxa** i la **coordinació** dels diversos serveis:
 - Crear un **servei d'atenció** gran i ben dotat.
 - **Protocol** d'actuació comú entre tots els serveis d'atenció.
 - **Registre compartit** per a la recollida de casos.
 - Elaborar una **guia de recursos**.
 - Elaborar una **guia de bones pràctiques**.
 - Fonamentar molt be les denúncies.
- Facilitar la **trobada, l'intercanvi i el coneixement** entre persones de diferents cultures.
- Promoure una altra **mirada sobre la diversitat**.
 - Treballar per una **agenda mediàtica diversa**, que reflecteixi la diversitat de forma positiva.
 - **Visibilitzar les potencialitats** de les persones nouvingudes.
 - **Evitar la culpabilització** de determinats col·lectius.
 - Promoure que els mitjans de comunicació tinguin una actitud vigilant per **no deixar passar** cap discurs xenòfob. Els límits de la llibertat d'expressió han d'estar ben clars.
 - Fomentar l'ús d'un **llenguatge** que representi de forma positiva la diversitat cultural i que fugi dels estereotips.
- Incidir molt més en la **prevenció** per no haver d'arribar als incidents i delictes.

- Promoure l'**educació en valors**, treballar des de les escoles.
- Abordar la prevenció des de la coordinació i el treball en xarxa de l'administració, el teixit associatiu i la ciutadania.
 - Donar més **visibilitat** de les activitats dels diversos col·lectius culturals.
 - Realitzar **accions** conjuntes de sensibilització.
- **Avaluar** i recollir la valoració que fa la ciutadania dels serveis generalistes (salut, educació, habitatge, treball), per poder evitar els biaixos d'accés que es produeixen.

PARTICIPACIÓ A LES JORNADES

A les jornades s'hi han inscrit 125 persones. (93 dones i 32 homes)

- 28 persones del personal de l'Ajuntament de Palma (Igualtat i Drets Cívics, Palma Habitada, Policia Local, Serveis Socials, Oficina de la Defensora de la Ciutadania, Oficines d'Atenció Ciutadana, Servei Municipal d'Educació d'Adults).
- Professionals de diversos àmbits (àmbit social, justícia, educació, cossos i forces de seguretat, psicologia, mitjans de comunicació, etc.). Tant de l'administració pública com de l'empresa privada.
- Entitats (Entitats de persones immigrades, PAH, Fundació Patronat Obrer, Ben Amics, Metges del Món, entre d'altres.).
- Representants de comunitats religioses.
- Cos consular.
- Persones a títol individual.

