



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania
barcelona.cat/dretsidiversitat

INFORME SOBRE FORMACIÓ EN DRETS HUMANS I DIVERSITAT

2019

B
BC
BN

ÍNDEX

1. Introducció	2
2. Continguts i metodologies	4
2.1. Continguts de les formacions	4
2.2. Col·laboracions amb entitats	6
2.3. Metodologies innovadores	7
3. Formació interna	8
3.1. Catàleg de sessions informatives i de sensibilització	8
3.2. Formació per grups objectius	9
3.3. Formació del catàleg de formació transversal i de gerència	11
3.4. Accions de capacitació a demanda	12
4. Formació externa	15
4.1. Infància i joventut	15
4.2. Ciutadania en situació de vulnerabilitat	18
4.3. Entitats i professionals	21
5. Avaluació de l'impacte	24
6. Indicadors finals	25
7. Pressupost	26
8. Annex: Exemples de programes de formació	27



1. INTRODUCCIÓ

La Mesura de Govern *Programa Barcelona de Ciutat de Drets*, aprovada al juny del 2016, té per objectiu promocionar un model de ciutat diversa, intercultural i polièdrica on totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d'igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat. Les línies d'actuació de la Mesura es divideixen en accions de prevenció i accions de garantia. Per tal de prevenir les vulneracions de drets, les administracions públiques poden aprovar normes o implementar polítiques adreçades, d'una banda, a respectar els drets humans, és a dir, a impedir la vulneració directa d'un dret per part de la mateixa administració; i de l'altra, a la seva protecció, és a dir, dirigides a establir les condicions necessàries per al gaudi efectiu dels drets.

Entre les accions de protecció dels drets humans, el *Programa Barcelona Ciutat de Drets* inclou el desplegament de diversos plans de formació dirigits tant a la ciutadania com al mateix personal de l'Ajuntament de Barcelona. En aquest sentit, respecte a la formació al personal de l'Ajuntament, al desembre del 2016 es va presentar una mesura de govern que recollia totes les accions per poder formar aquests professionals, accions formatives que s'han implementat entre gener del 2017 i desembre del 2019 i que s'han recollit en informes anuals i bianuals. Respecte a la formació externa, s'han realitzat actuacions tant des de l'Oficina per la No-Discriminació (OND) com des del Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH) a diversos col·lectius: entitats (usuaris/es, equips tècnics i equips de voluntariat), ciutadania en situació de vulnerabilitat, infància i joventut (escoles, instituts i altres...)

El present document recull totes les accions de formació interna i externa de l'any 2019 ja que s'ha volgut unificar tota la formació per poder-la treballar de manera molt més integral i coordinada entre les diferents professionals de la direcció i tenir una mirada més àmplia en cada una d'aquestes.



Per altra banda, i seguint la línia de la *Mesura de govern del Pla de formació interna en drets humans i interculturalitat*, l'any 2019 s'ha continuat treballant en coordinació, col·laboració i cooperació amb el Programa Barcelona Interculturalitat i l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR), i per tant, en aquest informe s'han recollit totes les dades de formació interna en perspectiva intercultural i diversitat religiosa, atès que treballar des de la perspectiva intercultural implica apostar per un model transformador que parteixi de la necessitat d'incidir en aquelles estructures generadores de vulneracions dels drets humans, de relacions de dominació i de desigualtats, per construir una ciutat on totes les persones puguin gaudir de plena ciutadania. Aquest model d'interculturalitat¹ no implica un foment de la convivència entre cultures, sinó de convivència entre persones de diferents cultures i de construcció conjunta d'un model de ciutat. Per fer-ho cal tenir una mirada amb i des de les diferents identitats que conviuen a la ciutat, reconeixent les relacions de poder existents entre elles i treballant per desmuntar les causes de les dominacions. És a dir, posar l'accent en les causes de les desigualtats per transformar les relacions.

Una condició necessària per incorporar l'enfocament basat en drets humans en les polítiques públiques és l'eliminació dels obstacles per a l'exercici dels drets que afecten específicament determinats sectors de la població, per raó de sexe, edat, ètnia, condició migratòria, orientació sexual o identitat de gènere, idioma, religió, opinió política, origen nacional o social, discapacitat, propietat, entre d'altres. Per aquest motiu, el contingut de les formacions internes incloses en l'apartat de formació interna són tant de drets humans com d'interculturalitat.

¹ Aquest model d'interculturalitat suposa la visibilització i reconeixement de la diversitat cultural, la garantia de la igualtat de drets i oportunitats a les persones d'origens culturals diversos i l'establiment de relacions actives i de col·laboració entre persones o grups que habitualment no tenen relació, treballant en els interessos i aspectes comuns i buscant la interacció positiva; el foment de la creació de vincles d'arrelament al barri, al grup, a la ciutat o a l'entitat, contribuint al sentiment de pertinença i la inclusió de mecanismes i recursos per aconseguir una participació culturalment diversa.

2. CONTINGUTS I METODOLOGIES

En aquest apartat es resumeixen els continguts teòrics i pràctics de les formacions, així com quines metodologies s'han utilitzat i quines de noves s'han incorporat.

2.1 Continguts de les formacions

Continguts sobre drets humans

- Marc teòric de drets humans: Què són i com entenem els drets humans?
- Les dimensions dels drets humans.
- Els sistemes de protecció o garantia de drets humans a nivell universal i regional.
- Els drets humans i com ens afecten en la vida quotidiana.
- La incorporació de l'enfocament de drets humans a les polítiques públiques de la ciutat.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans.
- Els deures de l'Ajuntament respecte als drets humans i la no discriminació.
- Informació sobre mecanismes de garantia de drets humans: Síndica de Greuges.
- Drets humans i drets a la ciutat: drets de proximitat.
- El paper del municipi com a defensor de drets humans.
- El dret a la participació i què comporta. La garantia del dret a la participació, activa, lliure i significativa de la ciutadania en les polítiques públiques. Interacció del dret a la participació amb altres drets. Bones i males pràctiques en la implementació i l'exercici del dret a la participació en l'àmbit municipal de Barcelona.
- Marc normatiu, internacional i nacional i les obligacions que se'n deriven.
- Els drets humans com a proposta.

Continguts sobre els principis d'igualtat i No-Discriminació

- Conceptes d'igualtat i No-Discriminació.
- Concepte d'equitat.
- Definició dels conceptes: delictes i discurs d'odi.
- La normativa sobre el discurs d'odi: sistema europeu dels Drets Humans i marc legal de l'Estat espanyol.
- Discurs d'odi sancionable i llibertat d'expressió.
- Tipus de discriminació: directa, indirecta, per error, per associació...
- Com s'arriba a la discriminació: cadena estereotips- prejudicis- discriminació
- Piràmide de l'odi.
- Els diferents eixos de la discriminació: racisme, xenofòbia, aporofòbia, LGTBIfòbia.
- Conèixer i debatre sobre casos pràctics de discriminació (casos de l'Oficina per la No-Discriminació o de les pròpies persones assistents als tallers).
- La perspectiva interseccional.
- Les funcions de l'Oficina per la No-Discriminació (OND).
- Les narratives alternatives a les discriminacions i discursos d'odi.

Continguts sobre interculturalitat i diversitat religiosa

- Eines vivencials per a la reflexió intercultural.
- La construcció de la mirada sobre la diversitat cultural i la perspectiva intercultural.
- Com es construeixen els rumors, quins sistemes d'opressió sostenen?
- Transitar la llei d'estrangeria.
- Competències per a una comunicació intercultural efectiva.
- Cultures i identitats. La construcció de la diversitat cultural.
- Diversitat cultural a Barcelona i els diferents models de gestió de la diversitat.
- Eines per gestionar estereotips, prejudicis i rumors.

- La mirada intercultural aplicada als projectes: per què apostem per la interculturalitat?
- Introducció a la perspectiva intercultural. Els tres principis de la interculturalitat.
- Les dimensions de la perspectiva intercultural.
- Diferència entre un projecte d'expressió de la diversitat i una acció intercultural.
- Contextos d'aplicació de projectes amb perspectiva intercultural.
- L'Oficina d'Affers Religiosos: funcions i àmbits d'actuació.
- Minories religioses a Barcelona: una aproximació a la gestió de la diversitat religiosa des de l'àmbit local.
- Marc de reconeixement a la diversitat religiosa. El mapa religiós de Barcelona.
- El marc de gestió de la diversitat: marc legal i àmbits competencials.
- L'Islam com a tradició religiosa, el protestantisme.
- El Ramadà a Barcelona: gestió local i necessitats emergents.
- La diversitat religiosa a Barcelona, concretament als districtes de Sants i Sant-Martí, gestió de la diversitat religiosa en l'àmbit de garantia de drets. Conèixer alguns dels centres de culte d'aquests dos districtes.

2.2. Col·laboració amb entitats

Dins del marc del Pla de formació interna de l'Ajuntament de Barcelona es treballa de la mà de les entitats de la ciutat especialitzades en aquestes temàtiques. El 2019 s'ha treballat amb les següents entitats: SOS Racisme, Centre d'Estudis Africans i Interculturals (CEAI), Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC), Associació d'Educadors en Drets Humans, Associació Catalana per la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants (ACATHI), Associació Nakeramos, Diomcoop, Metges del Món, Associació ActivaMent Catalunya i Federació ECOM. També s'ha treballat amb l'empresa Jocs al Segon.

A banda de les formacions concretes dutes a terme amb aquestes entitats, el catàleg de sessions informatives i de sensibilització compta amb propostes d'entitats



especialitzades en drets humans. Durant el 2019 s'ha treballat per poder recollir més propostes i incloure-les en una nova edició del catàleg de 2020.

Finalment, durant el 2019 també s'han fet formacions o tallers de sensibilització a aquelles entitats que ho han sol·licitat, tant a usuaris i usuàries com a equips tècnics i de voluntariat.

Aquesta col·laboració i treball coordinat amb les entitats és una de les senyes d'identitat d'aquest pla de formació i una de les raons de l'èxit de la diversitat de continguts i metodologies, cosa que ajuda a enfortir el propi teixit comunitari i associatiu de la ciutat.

2.3. Metodologies innovadores

L'any 2019 s'ha fet una aposta per aterrar els continguts teòrics amb metodologies més pràctiques i vivencials, que s'han aplicat segons el tipus de destinataris.

Relief Maps. De la mà de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en algunes sessions s'ha incorporat "Relief Maps", una eina per a viure en primera persona, reflexionar i prendre consciència sobre com afecten les diferents identitats en diverses situacions segons s'ostenti privilegi o es pateixi opressió, i quines són les discriminacions que es pateixen en conseqüència. A través d'aquesta eina es treballen els continguts teòrics des d'una perspectiva interseccional i vivencial.

Testimoniatge en primera persona. La introducció de testimoniatge que hagi viscut situacions de discriminació lligades a un eix en concret (racisme, LGTBIfòbia, salut mental o diversitat funcional) s'ha fet habitualment de la mà d'alguna entitat de la ciutat. La incorporació d'aquesta metodologia parteix de la base que les formacions sobre discriminacions han d'anar més enllà d'un enfoc teòric, incloent necessàriament una



perspectiva d'empoderament, no victimització i no individualització de la situació de discriminació viscuda.

Anàlisi de casos pràctics de l'Oficina per la No Discriminació (OND). Als tallers de sensibilització duts a terme des de l'OND s'ha treballat de manera pràctica sobre casos que han arribat a l'OND, per explicar com pot actuar aquest servei municipal en els diferents casos, visibilitzar quines situacions són discriminatòries i quines no, i treballar en la capacitat davant un cas de discriminació.

Visualització de campanyes audiovisuals per a la defensa dels drets humans i contra la discriminació. En els tallers de sensibilització i les formacions s'ha treballat amb el suport audiovisual de vídeos de diferents campanyes de sensibilització, a partir de les quals es genera un debat posterior.

3. FORMACIÓ INTERNA

Durant l'any 2019, dins del marc del *Pla de formació interna en drets humans i perspectiva intercultural*, s'han dut a terme les següents accions formatives, ofertes a través del catàleg de sessions informatives i de sensibilització de l'oferta formativa transversal i de l'oferta de Gerència, i per a grups objectius i a demanda.

3.1. Catàleg de sessions informatives i de sensibilització

Aquest catàleg es va elaborar durant el període 2015-2019, i s'adreça als i les professionals de l'Ajuntament de Barcelona en un format que permet trobar espais per a dur a terme aquestes sessions.

L'any 2019 s'han dut a terme accions formatives al Districte de Sant Andreu i a les persones contractades dins de Plans d'ocupació als Punts d'Assessorament Energètic.

Nom de la formació	Hores de formació	Persones formades	Continguts	Destinatari/es
Píndola formativa: Creació de narratives alternatives als discursos d'odi i discriminació a Barcelona	5	20	Principis generals dels discursos de l'odi i discriminació. Metodologia creació de narratives alternatives	Plans d'ocupació dels Punts d'Assessorament Energètic
Càpsules formatives a Sant Andreu: Narratives per combatre la discriminació i el discurs d'odi en contextos de diversitat cultural	9	15	Dels rumors al discurs d'odi. Creació de narratives alternatives als discursos d'odi i discriminació/ eines per desmuntar prejudicis sobre l'islam i claus i dimensions del fenomen de l'antigitanisme	Personal de Serveis a les persones i al territori de Sant Andreu i personal d'equipaments del districte
Plantar cara al racisme. Dels rumors al discurs d'odi	5	20	Conceptes de racisme i discriminació. Diferents tipologies de racisme segons el context i actors implicats. Les seves conseqüències. Presentació de l'OND i casos pràctics de l'OND	Plans d'ocupació dels Punts d'Assessorament Energètic
TOTAL	19	55		

3.2. Formació per a grups objectius

Seguint amb la línia de treball del període 2015-2019, s'ha continuat impartint formació a la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i a Serveis Socials, especialment sobre perspectiva intercultural.

Nom de la formació	Hores de formació	Persones formades	Continguts	Destinatari/es
Formació Policia de barri Eixample i Sarrià - Sant Gervasi	8	30	La policia local com a protectora de drets humans / la diversitat cultural als barris / la gestió de la diversitat religiosa	GUB districtes Eixample i Sarrià - Sant Gervasi

Sessió Formativa: la diversitat religiosa en societats obertes i democràtiques. El districte de Sant Martí	6	20	La diversitat religiosa a Barcelona, concretament al districte de Sant Martí , gestió de la diversitat religiosa en l'àmbit de garantia de drets. Conèixer alguns dels centres de culte	GUB districte Sant Martí
Sessió Formativa: la diversitat religiosa en societats obertes i democràtiques. El districte de Sants - Montjuïc	7	12	La diversitat religiosa a Barcelona, concretament al districte de Sants - Montjuïc, gestió de la diversitat religiosa en l'àmbit de garantia de drets. Conèixer alguns dels centres de culte	GUB districte Sants- Montjuïc
Drets humans i No-Discriminació (dues edicions d'una hora)	1	50	Drets humans i no discriminació. Explicació Oficina per la No-Discriminació	GUB unitat de Platges
Aproximació al Poble Gitano	5	21	La perspectiva intercultural; Cultura i història del poble gitano	Personal del Centre de Serveis Socials del Carmel
Aproximació al Poble Gitano	5	20	La perspectiva intercultural; Cultura i història del poble gitano	Personal del Centre de Serveis Socials del Besòs
Aproximació a la cultura pakistanesa	5	16	La perspectiva intercultural; La cultura pakistanesa	Personal del Centre de Serveis Socials del Raval Nord
Aproximació a la cultura pakistanesa	5	20	La perspectiva intercultural; La cultura pakistanesa	Personal del Centre de Serveis Socials del Baix Guinardó
Aproximació a la cultura pakistanesa	5	20	La perspectiva intercultural; La cultura pakistanesa	Personal del Centre de Serveis Socials del Poblenou
TOTAL	47	209		

3.3. Formació del catàleg de formació transversal i de Gerència

L'Ajuntament de Barcelona té una oferta formativa que cada any s'ofereix al conjunt dels treballadors i treballadores municipals. Aquesta oferta es divideix entre l'oferta transversal, dirigida a totes les persones funcionàries, i una oferta de les diferents Gerències de l'Ajuntament, en la qual es poden inscriure totes aquelles persones que treballin a les respectives Gerències. Durant el 2019 s'han dut a terme cursos a través de la oferta transversal i també de l'oferta de Gerència de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania.

Oferta transversal

- La mirada interseccional: Com podem abordar els eixos de desigualtat des de l'administració pública?
- Com incorporar la perspectiva intercultural als projectes?
- Minories religioses: Una aproximació a la gestió de la diversitat religiosa des de l'àmbit local.

Oferta de Gerència

- Els drets humans i la No-Discriminació: Com treballar des d'un enfocament basat en drets humans i de creació de narratives als discursos d'odi.

Nom de la formació	Hores de formació	Persones formades	Continguts	Destinatari/es
Curs: Els drets humans i la No-Discriminació: Com treballar des d'un enfocament basat en drets humans i de creació de narratives alternatives als discursos d'odi	25	23	Marc teòric de drets humans, els drets humans a l'àmbit local, el discurs d'odi i metodologies per la creació d'alternatives	Personal tècnic de la gerència de drets de ciutadania, participació i transparència



Minories religioses a Barcelona: una aproximació a la gestió de la diversitat religiosa des de l'àmbit local	12	17	La diversitat religiosa a Barcelona, gestió de la diversitat religiosa en l'àmbit de garantia de drets. Conèixer alguns dels centres de culte	Personal tècnic inscrit a l'oferta transversal
La mirada interseccional: com podem abordar els eixos de desigualtat des de l'Administració pública	25	20	Introducció a la perspectiva de gènere; Introducció a la perspectiva intercultural; Perspectiva LGTBI i introducció a la perspectiva interseccional; Perspectiva interseccional en l'àmbit de la intervenció social	Personal tècnic inscrit a l'oferta transversal
Com podem incorporar la perspectiva intercultural als projectes?	25	20	Introducció a la perspectiva intercultural, de la teoria a la pràctica. Com dissenyar projectes amb perspectiva intercultural	Personal tècnic inscrit a l'oferta transversal
TOTAL	87	80		

3.4. Accions de capacitació a demanda

Altres accions formatives s'han dut a terme a demanda d'alguns districtes, serveis, departaments o àrees de l'Ajuntament. Aquestes són formacions que es dissenyen a mida segons d'on provingui la demanda, i que van més enllà de les sessions informatives i de sensibilització del catàleg.

Nom de la formació	Hores de formació	Persones formades	Continguts	Destinatari/es
Sessió de retorn del curs "com treballem els drets humans amb els i les adolescents i joves"	3	16	sessió pràctica per proposar accions en drets humans per a dur a terme als instituts de secundària	JIPS: professionals que treballen als IES dinamitzant i informant adolescents



L'educació intercultural. De la realitat a la pràctica	12	15	Cultures i identitats; Comunicació i competències interculturals; L'educació intercultural a la pràctica dels centres educatius	Equips LiC del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB)
Atenció a la diversitat cultural – Grup 1	18	12	Eines vivencials per a la reflexió intercultural; La construcció de la mirada sobre la diversitat cultural i la perspectiva intercultural; Com es construeixen els rumors, quins sistemes d'opressió sostenen?; Transitar la llei d'estrangeria; Competències per a una comunicació intercultural efectiva	Equip d'atenció a l'escolarització del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB)
Atenció a la diversitat cultural – Grup 2	18	12	Eines vivencials per a la reflexió intercultural; La construcció de la mirada sobre la diversitat cultural i la perspectiva intercultural; Com es construeixen els rumors, quins sistemes d'opressió sostenen?; Transitar la llei d'estrangeria; Competències per a una comunicació intercultural efectiva	Equip d'atenció a l'escolarització del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB)
L'educació intercultural: De la reflexió a la pràctica	12	12	Cultures i identitats; Comunicació i competències interculturals; L'educació intercultural a la pràctica dels centres educatius	Referents territorials del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB)
La comunicació intercultural: una aproximació a les cultures xinesa i pakistanesa	7,5	35	La perspectiva intercultural i les competències per a la comunicació intercultural; La cultura pakistanesa; La cultura xinesa	Inspectors/es sanitàries de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.
Formació intercultural per a tècnics d'equipaments del barri de la Marina del Port	8	9	La diversitat cultural i la mirada intercultural; Competències per a una comunicació intercultural efectiva; Introducció a la perspectiva interseccional i la seva aplicació en l'atenció directa.	Treballadors/es d'equipaments del barri de la Marina de Port.



El tractament mediàtic de la diversitat cultural	4	16	Els missatges hegemònics, els marcs comunicatius i l'ús de llenguatge	Professionals àmbit comunicació districte de l'Eixample
Capacitació agents anti-rumors d'atenció directa	4	17	Com es construeixen els rumors? Quins sistemes d'opressió sostenen? Elements clau acció anti-rumors	Informadors/es d'equipaments de proximitat del districte de l'Eixample
Taller: igualtat de tracte i No-Discriminació	4	12	Igualtat de tracte i no-discriminació. Funcions de l'OND	Conductors autobusos TMB
TOTAL	90,5	156		

Així, durant l'any 2019, dins del marc del *Pla de formació interna en drets humans i perspectiva intercultural* s'han dut a terme les següents accions formatives:

	Hores de formació	Persones formades
Formació interna catàleg de sessions informatives i de sensibilització	19	55
Formació interna grups objectius	47	209
Formació interna oferta transversal/gerència	87	80
Formació interna a demanda	90,5	156
Total hores de formació	243,5	500

4. FORMACIÓ EXTERNA

De la mateixa manera que amb la formació interna dirigida a treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Barcelona, durant l'any 2019 s'han dut a terme accions de formació i sensibilització externes a través de l'Oficina per la No Discriminació i el Centre de Recursos en drets humans, i de la mà d'entitats o empreses de la ciutat especialitzades a diferents destinataris.

4.1. Infància i adolescència

Durant el 2019 s'ha treballat amb infància i adolescència tant a través de tallers amb alumnat de primària i secundària, com dels Programes de formació i inserció (PFI) i d'Unitats d'escolarització compartida.



Taller joves alumnes dels PFI (Programes de formació i inserció) i Unitats d'escolarització compartida

Aquests tallers, duts a terme majoritàriament per l'equip tècnic de l'OND, són tallers de reflexió i sensibilització envers els drets humans i la no-discriminació. Utilitzen un espai en format conversa i amb suport audiovisual que també compta, en alguns casos, amb l'eina del testimoniatge.

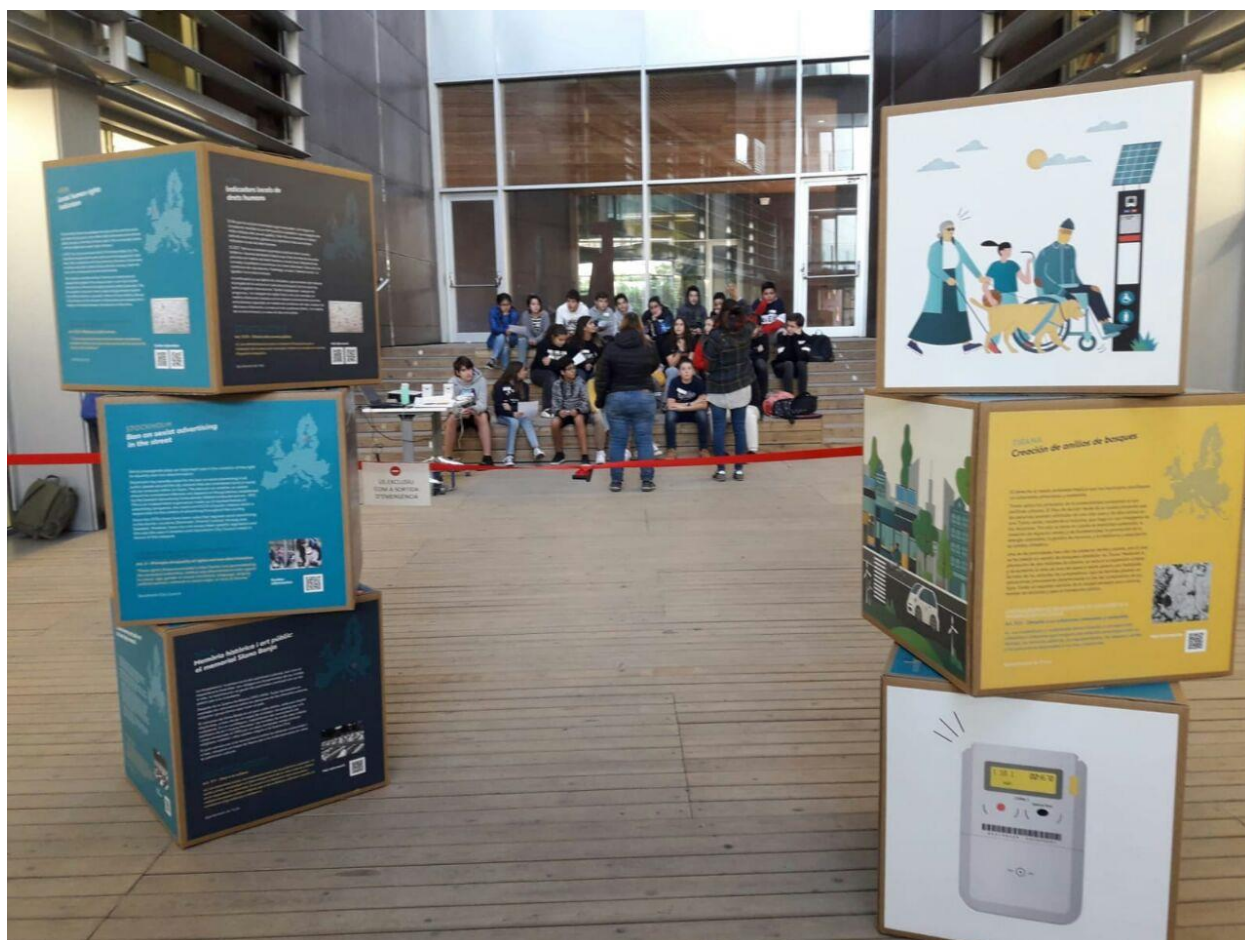
Taller MIST

Aquest taller s'ha dut a terme tant amb alumnat de primària com de secundària. El taller aprofita el videojoc per a mòbil i tauleta MIST, desenvolupat durant l'anterior mandat i dirigit a infants i a adolescents, amb el qual la persona usuària ha de detectar discursos d'odi i missatges discriminatoris. Al final de la sessió els infants o adolescents posen en comú quins són els discursos que han detectat i quines narratives proposen per contrarestar-los.



Taller-exposició de bones pràctiques locals en drets humans

Aquest taller s'imparteix per part del CRDH, i aprofita l'exposició creada l'any 2018 en el marc de la Conferència Internacional *Cities For Rights: Bones Pràctiques locals en drets humans*. Aquests tallers estan dirigits especialment a alumnat de secundària, i en ells es parteix del treball de bones pràctiques locals sobre drets humans a diferents ciutats europees i a la ciutat de Barcelona que mostra l'exposició. Amb aquest taller es fa especial incís en treballar a partir dels principis d'igualtat i no-discriminació a través d'una metodologia vivencial, mitjançant el debat i amb suport audiovisual sobre diferents campanyes contra la discriminació. En alguns casos s'ha aprofitat que l'exposició ha estat en algunes biblioteques per fer la connexió de l'alumnat amb un equipament públic.



Proposta de temàtiques de drets humans i acompanyament a projectes de recerca de Batxillerat

El 2019, el CRDH, en col·laboració amb la Direcció de Justícia Global i la Fundació Solidaritat UB, ha participat en l'elaboració de propostes per fer treballs de recerca de Batxillerat en temàtiques de drets humans, amb la metodologia recerca i servei, i ha fet processos d'assessorament i acompanyament per l'alumnat que ha triat un tema sobre la matèria.

	Tallers	Hores de formació	Infants i joves
Tallers MIST primària	2	3	50
Tallers MIST Secundària	1	1,5	25
Tallers PFI	11	11	142
Tallers UEC	1	1	80
Tallers Dia de la diversitat - OND	40	16	587
Tallers Dia de la diversitat - MIST	8	12	120
Taller treballs de recerca de batxillerat en drets humans	1	1	6
Tallers Bones Pràctiques locals en drets humans secundària	6	9	121
TOTALS	70	51,5	1.131

4.2. Ciutadania en situació de vulnerabilitat

Tallers de Barcelona Activa per a persones del programa *Passarel·les cap a l'ocupació i la inclusió*

Durant l'any 2019 s'ha col·laborat amb Barcelona Activa per tal de formar les persones que participen al programa *Passarel·les cap a l'ocupació i la inclusió*. L'objectiu d'aquest programa és millorar les possibilitats d'inserció laboral de persones amb dificultats afegides per trobar feina, mitjançant itineraris integrals que inclouen

orientació personalitzada, formació, pràctiques i acompanyament a la recerca de feina, a través d'accions específiques orientades a més de 15 perfils professionals diversos. Dins de les hores de formació que inclou cadascun d'aquests programes formatius, cada grup rep formació sobre igualtat de tracte i no-discriminació, que consta d'una introducció teòrica als drets humans i als conceptes d'igualtat i no-discriminació, i d'un treball a partir de l'eina *Relief Maps* i del testimoniatge.

Durant el 2019 es va dur a terme la formació als següents perfils professionals:

- Ajudant/a de peixateria.
- Gestor/a de trucades de teleassistència.
- Auxiliari de magatzem.
- Auxiliari de comerç.
- Operadors/es auxiliars i muntatge d'instal·lacions electròniques i de telecomunicacions.
- Ajudant/a de carnisseria.
- Auxiliari de serveis i controls d'accessos.
- Netejador/a de superfícies i mobiliari en edificis i locals.
- Auxiliari d'atenció socio sanitària de persones en domicili.
- Operador/a bàsiques de cuina.
- Operadors/es auxiliars d'acabaments rígids.



Tallers de l'OND per a col·lectius en situació de vulnerabilitat

Des de l'OND s'han fet tallers a diversos col·lectius en situació de vulnerabilitat, derivats per altres serveis o entitats, com els tallers amb dones reagrupades de Bangladesh i Pakistan derivades del Servei de reagrupament. Aquests tallers es configuren com espai de conversa sobre el coneixement de situacions de discriminació i el seu abordatge des d'una perspectiva jurídica, psicosocial i educativa, així com sobre les funcions de l'OND.

	Tallers	Hores de formació	Persones formades
Tallers Barcelona Activa	11	44	153
Tallers OND	1	1,5	14
TOTALS	12	45,5	167

4.3. Entitats i professionals

Pel que fa a la formació a entitats desenvolupada durant l'any 2019, es distingeix entre dues línies: la formació a usuaris i usuàries d'entitats i la formació a personal tècnic i voluntariat. Aquestes formacions s'han dut a terme a través de l'OND i el CRDH, amb la col·laboració de professionals i entitats especialitzades en drets humans i no-discriminació.

Formació a usuaris i usuàries d'entitats

Durant l'any 2019 s'han dut a terme tallers a col·lectius de persones migrades usuàries de la Fundació Cepaim, Migrastudium, Accem, Fundació Apip-Acam i Club Social Les Corts, així com amb entitats vinculades al Pla de lluita contra la islamofòbia, sobre drets humans, igualtat de tracte i No-Discriminació, i combinant tant la part teòrica com la vivencial amb l'eina *Relief Maps* o l'eina del teatre.



Formació a equips tècnics i voluntariat d'entitats i empreses

Les accions formatives als equips tècnics i voluntariat d'entitats de la ciutat s'han dut a terme tant en el marc de plans, programes i projectes de l'Ajuntament de Barcelona com a través de l'oferta pròpia del CRDH.

- **Formació per les entitats adherides a la línia de lluita contra l'estigma de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.** La Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i l'OND van oferir una formació sobre com treballar la prevenció del discurs d'odi i la discriminació, per aportar un marc teòric a les entitats i serveis de l'Ajuntament adherides a la línia de lluita contra l'estigma de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Dins d'aquesta formació, es va treballar sobre la construcció de la diversitat cultural i el procés de creació d'estereotips i prejudicis, el concepte de discriminació, els diferents àmbits i tipus de discriminació, sobre l'Oficina per la No Discriminació com a mecanisme de garantia de drets i les seves funcions i metodologia de treball, així com sobre la Xarxa anti-rumors com a exemple de bona pràctica en la creació d'una xarxa ciutadana de lluita contra l'estigma.
- **Formació de l'equip de voluntariat d'acollida de Migrastudium.** A càrrec del Centre d'Estudis Africans i Interculturals, es va dur a terme una formació per a l'equip de voluntariat del servei d'acollida de Migrastudium, en què es va oferir una píndola del catàleg de sessions informatives i de sensibilització sobre cultures, identitats i construcció de la diversitat cultural.
- **Formació a l'equip tècnic de l'Associació AMIC-UGT.** L'equip tècnic de l'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC-UGT) va rebre una formació sobre delictes i discursos d'odi, impartida per SOS Racisme.
- **Formació a entitats especialitzades en drets humans.** En el marc de l'Escola de Defensores, el dia 13 de desembre es va organitzar la formació "*CEDAW i*

Conveni d'Istanbul: Instruments de garantia per a la protecció dels drets de les dones i la lluita contra les violències masclistes", facilitat per Lorena Garrido i Patrícia González, del Grup de Recerca Antígona de la Universitat Autònoma de Barcelona. En aquesta formació es va treballar el marc jurídic de la Convenció per a l'eliminació de totes les formes de discriminació contra les dones (CEDAW) i el Conveni d'Istanbul, la seva aplicació pràctica i les eines d'incidència d'aquest conveni.

Formació a empreses

Fruit del procés de treball pe part de l'Oficina per la No Discriminació amb un local d'oci nocturn a partir de diverses queixes ciutadanes respecte al dret d'admissió, al mes de desembre de 2019 es va dur a terme una formació al personal d'un local d'oci nocturn de la ciutat, per tal de fer sensibilització i pedagogia al personal agent de seguretat de la sala. Els continguts de la formació van ser la igualtat de tracte i no-discriminació, així com les funcions de l'Oficina per la No-Discriminació i una part vivencial sobre resolució de conflictes i testimoniatge.

A banda d'aquestes formacions, s'ha explicat i ofert el catàleg de sessions informatives i de sensibilització, i els tallers adreçats a infants i joves a diverses de la ciutat. El setembre de 2019 es va fer una trobada amb tots els centres oberts de la ciutat, gestionat en la majoria dels casos per associacions, fundacions o cooperatives sense ànim de lucre, a partir de la qual algunes d'elles han dissenyat accions i projectes a desenvolupar durant el 2020.

	Formacions	Hores de formació	Persones formades
Formació a usuaris i usuàries d'entitats	10	20	111
Formació a equips tècnics i voluntariat d'entitats	4	14	74
Formacions a empreses	1	4	11
TOTAL	15	38	196

5. AVALUACIÓ DE L'IMPACTE

Durant el 2019 s'han realitzat múltiples accions formatives a destinataris molt diversos. Pel que fa a l'avaluació, tant les persones destinatàries com els docents emplenen una fitxa de valoració de l'acció formativa. Els resultats d'aquestes avaluacions és molt positiu, amb mitjanes de satisfacció d'entre 4 i 5 punts sobre 5.

Per tal de mesurar l'impacte de les formacions, però, aquestes eines d'avaluació més tradicionals no són suficients. Aquest 2019 hem realitzat una primera aproximació de seguiment qualitatiu a les persones que havien fet les formacions transversals sobre drets humans i discriminació, amb l'objectiu d'intentar valorar la utilitat i grau d'aplicació posterior dels continguts de les formacions.

Aquesta primera aproximació d'impacte ha estat realitzada a un grup de 25 persones, i aproximadament el 40% d'elles han manifestat sis mesos després de fer la formació que els continguts de la formació els han estat d'utilitat. Un percentatge similar ha manifestat que han aplicat directament aquests continguts. Per tant, aquests són uns indicadors positius, però encara cal millorar.

En aquest sentit, a continuació s'enumeren les millores planejades per conèixer l'impacte real de les formacions realitzades tant aquest 2019 com amb posterioritat:

- S'enviarà una enquesta posterior a l'acabament del curs (entre 3 i 6 mesos després), per a què cada participant pugui valorar si les eines treballades durant la formació han servit en el seu dia a dia i si es necessitaria aprofundir en algun tema més dels que es van introduir.
- Es valorarà el coneixement per part del personal municipal sobre l'Oficina per la No Discriminació i les seves funcions, atès que un dels objectius de les formacions és donar a conèixer el servei. Per tant, un indicador d'impacte seria

conèixer el nombre de casos derivats a l'OND a través del personal de l'Ajuntament, o bé poder calcular si la coordinació amb altres serveis de l'Ajuntament o amb entitats ha augmentat durant l'any 2020.

- Respecte l'impacte dels tallers de l'OND, un indicador serà afegir als formularis d'entrada de casos a la pestanya "Com has conegut aquest servei"? afegint l'opció de resposta "Assistència a tallers de sensibilització".
- Pel que fa a l'impacte de les accions dirigides a infants i joves, un altre indicador de valoració serà l'augment de les visites, sol·licituds d'informació i casos de persones menors d'edat a l'Oficina per la No-Discriminació.

6. INDICADORS FINALS

En les següents graelles es detalla la totalitat d'hores de formació, persones formades i nombre de formacions, tant a nivell de formació interna com externa.

Formació interna

	Hores de formació	Persones formades	Nombre de formacions
Formació del catàleg de sessions informatives i de sensibilització	19	55	3
Formació a grups objectius	47	209	9
Formació de l'oferta transversal/gerència	87	80	4
Formació a demanda	90,5	156	10
TOTAL	243,5	500	26

Grau mitjà de satisfacció de les formacions internes: **4,08** sobre 5.



Formació externa

	Hores de formació	Persones formades	Nombre de tallers
A infants i joves	51,5	1131	70
A col·lectius en situació de vulnerabilitat	45,5	167	12
A professionals i equips de voluntariat	38	196	15
TOTAL	135	1494	97

Grau mitjà de satisfacció de les formacions a col·lectius en situació de vulnerabilitat:
4,57 sobre 5.

Dades globals

	Hores de formació	Persones formades	Nombre de formacions
Formació interna	243,5	500	26
Formació externa	135	1494	97
TOTAL	378,5	1994	123

7. PRESSUPOST

	Despesa
Formació interna	9.110 €
Formació externa	6.691,50 €
TOTAL	15.801,50 €



8. ANNEX

Píndola: Igualtat de tracte i no- discriminació

Adreçada a: Alumnat del itinerari formatiu “Passarel·les cap a la ocupació i la formació”

10 grups de 15 persones per grup

Durada: 1 sessió de 4 hores

Descripció

Aquesta píndola formativa té una primera part on es treballen els conceptes d'igualtat i no-discriminació, es donen eines per conèixer i saber detectar la discriminació i la vulneració de drets i es dona a conèixer la OND com a mecanisme de garantia de drets en cas de patir una vulneració de drets i/o una discriminació.

Durant la segona part, es duu a terme un treball més pràctic i vivencial mitjançant el treball amb una eina per fer una auto-diagnòstic de les percepcions de discriminació en la pròpia vida de les persones participants, partint de la perspectiva interseccional.

Objectius

- Conèixer el concepte d'igualtat i no discriminació a fi de poder detectar actituds discriminatòries
- Desenvolupar estratègies per reconèixer els drets i saber detectar situacions on s'està vulnerant un dret
- Conèixer com funciona la cadena estereotips- prejudicis- discriminació i odi
- Prendre una actitud activa i crítica en la defensa dels Drets i poder-ho denunciar en cas de patir-ho o detectar una vulneració de drets
- Conèixer l'OND i altres recursos de la ciutat on es poden denunciar les discriminacions i vulneracions de drets
- Reflexionar i prendre consciència com ens afecten les diferents identitats als diferents llocs on tenim privilegi o opressió i quines son les discriminacions que sentim.
- Conèixer experiències en primera persona de col·lectius que pel fet d'associar-se o formar part d'un col·lectiu s'han empoderat per reclamar els seus drets i visibilitzar les discriminacions.

Continguts

1a Part: 9:30 a 11:00

- ✓ Definició dels conceptes igualtat i No-Discriminació
- ✓ Definicions de discriminació, tipus de discriminació (directa, indirecta, per error, múltiple)
- ✓ Conèixer com funciona la cadena estereotips- prejudicis- discriminació i odi.
- ✓ Eixos de discriminació: edat, salut, dona, racisme, antigitanisme, islamofòbia, lgtbifòbia, aporofòbia i Concepte d'interseccionalitat



- ✓ La oficina per la No-Discriminació: explicació del servei
- ✓ Exemples de situacions de discriminació detectades i/o denunciades. Exemples treballats a l'OND.

2a part 11:30 a 13:00 h

- ✓ Treball pràctic: auto-avaluació amb la fitxa d'auto diagnòstic *Relief-maps*. Com ens sentim en els diferents àrees de la nostra vida pel que fa a les discriminacions?

3a Part 13:00 a 13:30

- ✓ Experiència pràctica amb entitats de col·lectius amb situació de vulnerabilitat explicats en primera persona.



Curs: Els drets humans i la No-Discriminació: Com treballar des d'un enfocament basat en drets humans i de creació de narratives alternatives als discursos d'odi

Adreçat a: Professionals de l'Ajuntament de Barcelona

Durada: 5 sessions de 5 hores

Objectius

- Proporcionar al personal de l'Ajuntament de Barcelona coneixements sobre els drets humans, la no-discriminació per aportar eines i capacitats que contribueixin a l'efectivitat dels drets humans des d'una perspectiva d'atenció i reconeixement de la diversitat des dels seus llocs de treball.
- Prendre consciència sobre els discursos d'odi a la ciutat de Barcelona i adquirir eines per, com a treballadors i treballadores municipals, poder-los combatre.

Continguts

Sessió 1: Marc de drets humans i Barcelona com a ciutat de drets

- Presentació DS Drets de Ciutadania i Diversitat. (Aida Guillén)
- Marc teòric de drets humans: Què són i com entenem els drets humans?
- Les dimensions dels drets humans
- Els sistemes de protecció o garantia de drets humans a nivell universal i regional
- Els drets humans i com ens afecten en la vida quotidiana
- La incorporació de l'enfocament de drets humans a les polítiques públiques de la ciutat. Breu pinzellada sobre què és l'enfocament basat en drets humans i presentació de la guia

Sessió 2: Els drets humans en l'àmbit local: El Dret a la Ciutat i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

- Presentació de la Carta de salvaguarda dels drets humans i la seva aplicació pràctica mitjançant exemples i explicació de Bones Pràctiques.
- La Síndica de Greuges de Barcelona:
 - La Institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona: Fonament legal, elecció de la persona titular i el seu mandat; Organització interna de la Institució.
 - Àmbit competencial de la Sindicatura en la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques.
 - L'activitat de supervisió i el procediment d'actuació i tramitació de queixes i actuacions d'ofici. Deure de col·laboració de l'administració supervisada.
 - Resultat i eficàcia de la seva actuació: recomanacions, suggeriments, advertiments. L'informe anual de gestió.
 - Exemples d'actuacions en matèria de defensa de drets en diferents àmbits: social, mediambiental, urbanístic, educació i lleure, prestacions de serveis essencials, etc...

Sessió 3: Què és el discurs d'odi?

- Definició dels conceptes: delictes i discurs d'odi
- La normativa sobre el discurs d'odi: sistema europeu dels Drets Humans i marc legal de l'Estat espanyol.
- Discurs d'odi sancionable i llibertat d'expressió

Sessió 4 : Com reaccionar al discurs d'odi: Metodologies per a la creació de narratives alternatives als discursos d'odi.

- Narratives d'odi vs narratives basades en drets humans: introducció teòrica
- Treball en petit grup per elaborar narratives alternatives al discurs d'odi

Sessió 5: la discriminació i la resposta de la ciutat de Barcelona

- OND - Oficina per la No Discriminació: objectius, funcions, atenció a la ciutadania, equip. Metodologia d'intervenció amb les persones que denuncien discriminació
- Diferents tipus de discriminació: directa, indirecta, per error
- Diferents àmbits de la discriminació: racisme, xenofòbia, antigitanisme, islamofòbia, antisemitisme, aporofòbia, LGBTIfòbia, etc. Marc jurídic (advocades OND)
- Com identificar les discriminacions? Treball amb exemples pràctics aportats per l'OND
- SOS Racisme - Servei d'atenció i denúncia: objectius, funcions, atenció a la ciutadania, equip. Metodologia d'intervenció amb les persones que denuncien discriminació.
- Casos: identificacions per perfil ètnic i dret d'admissió. Explicació de les campanyes.



Curs: Per una Barcelona inclusiva, treballem per la prevenció de la discriminació i el discurs d'odi

Adreçat a: entitats socials

Durada: 2 sessions de 5 hores

Objectius

- Conèixer que es la perspectiva intercultural i com aplicar-la des de l'acord ciutadà per a una Barcelona inclusiva
- Entendre el procés de creació de rumors, prejudicis estereotips
- Conèixer que es la discriminació i els diferents tipus de discriminació. Discriminació directa, indirecta, per error etc.
- Conèixer els diferents àmbits de la discriminació: racisme, xenofòbia, islamofòbia, antigitanisme, antisemitisme, aporofòbia etc.
- Conèixer que fem des de la Direcció de Serveis en prevenció de les discriminacions: Pla Contra la Islamofòbia, pla contra l'antigitanisme, i altres plans i programes de la direcció que poden treballar i interlocutar conjuntament amb les entitat de l'acord ciutadà per una Barcelona inclusiva en la prevenció de les discriminacions i les vulneracions de drets
- Conèixer la Oficina per la No Discriminació, les seves funcions i la seva metodologia de treball
- Crear sinergies entre les entitats i serveis de l'Ajuntament que formen part de "l'acord ciutadà per a una Barcelona inclusiva" per començar a treballar plegades en la lluita contra les discriminacions i discursos d'odi.

Continguts

Primera sessió: Cultures i identitats. La construcció de la diversitat cultural i el procés de creació d'estereotips i prejudicis

- Ronda de presentacions i presentació DS drets de ciutadania i diversitat i mesura de govern "Barcelona ciutat de drets" i "Programa BCN intercultural" les seves sinergies amb l'acord ciutadà per a una Barcelona Inclusiva.
- Que és cultura. Com s'estructuren les cultures i les identitats culturals? Identitat i construcció de l'imaginari entorn a la diversitat cultural a Occident.
- Desconstruir l'universalisme per arribar a una societat intercultural.
- Conceptes bàsics: interculturalitat i diversitat. Estereotip, prejudici, discriminació i rumor.
- Els diferents tipus de discriminació: discriminació directa, indirecta, per error...
- Els diferents àmbits de la discriminació: el racisme, la xenofòbia, la islamofòbia, antigitanisme, aporofòbia, antisemitisme.
- Que fem des de la DS per combatre'ls? Pla vs islamofòbia

Segona Sessió: Oficina per la No Discriminació

- Oficina per la No Discriminació: objectius, funcions, atenció al ciutadà, equip
- Metodologia d'intervenció amb els ciutadans que denunciïn discriminació
- Àrees d'actuació: acció educativa, atenció psicosocial, assessorament jurídic
- Elements del conflicte: problema, procés i protagonistes. Comunicació interpersonal. Atenció a la víctima. Gestió alternativa de conflictes.
- Drets més vulnerats: dret a la integritat moral, dret d'admissió, dret a la informació, drets laborals i dret a l'habitatge.
- Exemples de situacions de discriminació detectades i/o denunciades. Exemples treballats a l'Oficina per la No Discriminació (OND). Treball en grup d'un cas pràctic i com s'entomaria
- Nous discursos sobre la diversitat: els marcs comunicatius i l'ús del llenguatge i la terminologia correctes
- Com abordar i donar resposta a un rumor als mitjans. Treball grupal i de debat entorn a com contrarestar els rumors als mitjans, iniciar la creació d'una xarxa o grup de treball per actuar conjuntament contra els discursos discriminatoris
- Presentació de la xarxa anti-rumors