

Programa d'orientació en drets humans i/o de ciutadania: «Orientant-nos en drets»

Mercè Meroño. Programa «Orientant-nos en drets»

Els col·lectius més fràgils són els que veuen més vulnerats els seus drets i els que tenen més dificultats per saber com defensar-los, què fer i a través de quines institucions fer-ho. Amb aquest programa es vol apropar el coneixement dels drets humans a les persones en situació de vulnerabilitat, a través de la proximitat i de la formació de persones dels mateixos col·lectius perquè actuïn com a referents.

El programa d'orientació en drets humans i/o de ciutadania: «Orientant-nos en drets» es va iniciar l'any 2003 i està vigent actualment. La intervenció es va proposar a partir del treball conjunt entre tres organitzacions:

- Àmbit Prevenció, una entitat que treballa des de la perspectiva de reducció de danys, abordant temes com el VIH/sida, el consum de drogues, el treball sexual i la immigració, en el marc general de l'atenció integral a la salut, la defensa dels drets i la dignitat de les persones.
- Creació Positiva, una entitat que treballa en el camp del VIH/sida des de la perspectiva de gènere, promovent accions en l'àmbit comunitari per tal de millorar la qualitat de vida de les persones amb VIH.
- Oficina per la No-Discriminació, de l'Ajuntament de Barcelona.

A través dels programes que realitzàvem en les diverses associacions, principalment amb població que pateix algun tipus de discriminació i/o marginació (usuaris/àries de drogues, treballadors/es del sexe, per-

sones seropositives, immigrades), es feia palès que moltes d'aquestes persones es trobaven sovint indefenses enfront d'actituds o actuacions del seu entorn, públic o privat. També havíem constatat que aquestes persones no coneixen els seus drets com a ciutadans/es o els mecanismes al seu abast per fer front i denunciar situacions adverses, malgrat que «tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets», com diu la Declaració Universal dels Drets Humans.

Les entitats participants en el projecte «Orientant-nos en drets» coneixíem la tasca de l'Oficina per la No-Discriminació (OND) com a referent i observatori de vulneracions dels drets a la nostra ciutat i sabíem també que entre les seves funcions hi havia la de servir com a eina per a la defensa dels drets civils, així com per a conèixer i identificar conductes que siguin susceptibles de lesionar els drets de les persones. L'OND també actua com a eina de divulgació, per tal de donar a conèixer els drets humans entre la ciutadania.

Malgrat això, havíem constatat que, sovint, a les persones amb què treballàvem els resultava difícil adreçar-se a l'OND per explicitar les queixes, i que aquesta situació era encara més difícil en cas de pertànyer a col·lectius molt estigmatitzats (usuaris/àries de drogues, treballadors/es del sexe, persones seropositives, transgènere...).

Origen

En l'origen del programa es va formar un total de quatre orientadors/es que provenien de diferents grups amb situacions vitals específiques: treball sexual, consum de substàncies addictives, persones seropositives, i també provinents d'altres països. Es van seleccionar aquests orientadors i orientadores entre els usuaris i les usuàries dels programes i es va valorar la seva capacitat de comunicació, empatia i afinitat de cara a la tasca que calia dur a terme.

Es va realitzar una formació prèvia, a càrrec de l'Oficina per la No-Discriminació, en què es va fer èmfasi en el coneixement dels drets ciutadans, la Carta de Salvaguarda de la ciutat de Barcelona¹ i el funcionament de l'OND en l'atenció a la ciutadania i les situacions de vulneració de drets i discriminatòries. A més, es proporcionava una formació continuada sobre els temes que els orientadors i les orientadores consideraven d'especial interès per a la seva tasca, i informació sobre els serveis i programes de les dues associacions. Temes com l'accés de les persones seropositives als dispositius laborals i les normatives respecte a les pen-

1. La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, seguint els acords assumits per les ciutats signatàries, es va ratificar el 21 de juliol de 2000 en el plenari de l'Ajuntament de Barcelona, amb una voluntat: integrar el lligam social, de forma duradora, dins l'espai públic; un principi: la igualtat; i un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

sions no contributives, el tracte dels professionals sanitaris en relació amb les persones afectades pel VIH, i altres temes vinculats al treball sexual i la immigració (respecte a la intimitat, dret d'admissió i dret a la pròpia imatge, principalment).

Es va editar un material de difusió del programa que es facilitava a les persones a les quals ens adreçàvem i a altres entitats i/o organismes.

Les orientadores i els orientadors del programa tenien un espai d'atenció en els serveis; proporcionaven informació i realitzaven entrevistes a les persones usuàries dels programes vinculats a les associacions i responien a altres demandes procedents d'altres entitats.

En aquestes entrevistes es recollien dades a través d'un qüestionari. Les preguntes que es realitzaven eren relatives a:

a) Dades sociodemogràfiques: sexe, edat, origen, situació laboral i administrativa.

b) Dades relatives a la residència a Barcelona i o al país.

c) Grau de coneixement de l'entorn associatiu i/o dels serveis d'atenció especialitzats.

d) Situacions de discriminació viscudes, agents discriminadors i temàtiques.

e) Mecanismes que les persones havien posat en marxa enfront de les situacions que havien patit. Denúncies realitzades i dificultats que havien trobat per tirar endavant aquestes

denúncies. Mecanismes facilitadors per poder presentar les denúncies.

Els orientadors i les orientadores també feien xerrades grupals dins dels serveis i en altres entitats vinculades amb el col·lectiu al qual ens adreçàvem. Aquests orientadors i orientadores facilitaven el contacte amb l'OND a través d'acompanyaments de les persones en el procés de denúncia de les situacions que els afectaven.

Des de la coordinació del programa també es van fer visites al Consolat Romanès per tal d'informar sobre situacions de discriminació que patien persones del seu país, per tal de buscar aliances en la millora de la seva situació. Així mateix es van fer gestions respecte al Centre d'Internament d'Estrangers de la Verneda; es va elaborar un informe que es va adreçar a la Secretaria per a la Immigració i al subdelegat del Govern a Catalunya per denunciar situacions de vulneració de drets expressades a través de diversos testimonis de persones que feien referència a la seva estada en aquest centre d'internament, i que denunciaven que les mancances higièniques, les agressions verbals, la manca d'atenció a les necessitats fisiològiques personals i la superpoblació eren situacions habituals. Si bé aquestes accions no van tenir respostes que comportessin canvis importants en la millora general d'aquestes circumstàncies, sí que van servir per constatar mancances, per fer visibles aquestes discriminacions i per millorar la situació individual d'algunes persones afectades.

Mitjançant la informació recollida a través de les entrevistes i els qüestionaris en aquests primers anys de funcionament del programa (prop de cent setanta persones), es van destacar algunes dades rellevants:

a) Les discriminacions es produïen principalment al carrer, en espais públics i/o en entorns familiars, per aquest ordre.

b) Un percentatge superior al 50% eren persones que relataven que havien patit algun tipus de discriminació a mans d'agents policials. L'entorn social també era un generador de discriminacions, com també el personal de seguretat d'algunes empreses.

c) Les activitats relacionades amb el consum de drogues i el treball sexual tenien diferents fonts de discriminació, especialment en l'espai públic.

Les persones vinculades al projecte que responien al qüestionari manifestaven que les dificultats principals per presentar denúncies sobre la seva situació eren: pensar que no servia de res (36%), por de les conseqüències (37%), desconeixement del procés (14%) i por a causa de la seva situació administrativa (13%).

Aquestes mateixes persones destacaven com a principals eines o mecanismes facilitadors del procés de denúncia els següents: tenir informació (49%), acompanyament (40%) i altres (11%).

Al cap dels primers tres anys (2003-2005) de funcionament del programa, ens vam adonar, per una banda, de la dificultat no tant de recollir

les situacions de discriminació, com de poder donar respostes efectives a les demandes presentades. Els orientadors i les orientadores formades eren massa propers a les persones involucrades, fet que en un principi va facilitar molt la feina, però després es va veure que es feia necessària la participació de professionals del camp social i especialitzats en la defensa dels drets, que conduïssin i acompanyessin les accions en col·laboració i amb el suport de l'OND.

Calia reformar el projecte per no caure en la sensació de «normalitat» del fet que hi havia gent que patia discriminació, i que no hi havia res a fer, potser perquè els processos no són ràpids ni fàcils; així evitaríem el desencís dels orientadors i les orientadores propers a les persones involucrades.

D'altra banda vam constatar que calia fer un treball important de sensibilització i formació en el medi on es produïen aquestes discriminacions, així com entre els i les professionals, les persones voluntàries, els cossos de seguretat i altres agents amb què aquestes persones tenien contacte, i on es produïen moltes de les situacions detectades.

El programa es va reconduir i també es va dotar d'instruments més tècnics, que van ajudar a superar les dificultats que s'havien presentat.

Actualment es disposa de professionals del camp de l'atenció social i l'orientació jurídica (en els mateixos

serveis del programa i a través de l'OND), i es continua fent la tasca de formació continuada interna sobre drets i ciutadania. També es realitza una tasca de sensibilització i formació de professionals, persones voluntàries i altres agents socials, en jornades de reflexió que tenen una periodicitat anual.

Objectius i principis del programa

Els objectius principals del nostre programa s'han anat adaptant a les noves necessitats detectades, però podem concretar alguns dels més representatius de la nostra intervenció al llarg d'aquests sis anys.

1. Donar a conèixer els drets i deures de ciutadania entre els col·lectius més desfavorits socialment.

2. Treballar amb orientadors i orientadores professionals i en formació contínua sobre els drets ciutadans per poder fer de pont entre les persones que han patit vulneracions i els serveis de defensa d'aquests drets.

3. Disposar d'un servei específic de drets, a la seu de les associacions, amb unes hores d'atenció setmanal, per tal de donar suport a la resta de programes de les entitats que treballen amb els mateixos col·lectius.

4. Sensibilitzar i formar professionals i/o persones voluntàries d'altres entitats.

5. Donar a conèixer l'OND entre els col·lectius més vulnerables.

6. Detectar situacions discriminatòries entre els usuaris i les usuàries

de les diferents associacions i presentar queixes davant de les instàncies adequades (Síndic de Greuges, Agència Catalana de Protecció de Dades, magistratura, tribunals de justícia i la mateixa OND).

7. Fer acompanyaments a l'OND o a altres instàncies per denunciar situacions de discriminació.

Els principis bàsics que orienten la nostra intervenció són:

- Establir un vincle de confiança amb les persones ateses.
 - Explicar els drets i els deures de la persona.
 - Escoltar i no prejutjar.
 - Despullar-nos de vivències pròpies i comprendre l'aliè.
 - Tractar d'explicar amb paraules clares i concises què signifiquen els drets civils.
 - Comprovar que ens han entès.
 - No crear falses expectatives respecte a les accions judicials. Explicar bé el procés, la seva evolució i les passes que s'han de seguir. Fer possible que una persona acompanyi el o la denunciador en el procés que desitgi iniciar.
- Conceptualitzem la nostra intervenció a partir dels següents paràmetres:
- La discriminació o les discriminacions i l'estigmatització o estigmatitzacions es produeixen en el context social i recauen sobre determinades persones pel fet de pertànyer a determinats grups socials.
 - La discriminació afecta la vida quotidiana i comporta conseqüències, tant de caràcter personal com social, en

els diferents espais de relació: familiar, laboral, afectiu...

- Entre les conseqüències de caràcter personal destaquen l'aïllament, la marginació, la dificultat per accedir a la informació i els efectes que això té per a la salut (entesa de manera integral). I, entre les conseqüències de caràcter social, destaquem que la discriminació i l'estigmatització generen, entre altres coses, desigualtat social i violència. I no només violència física, sinó també simbòlica (expressions, paraules, imatges i pràctiques ofensives), més imperceptible però igualment significativa.

Alguns dels reptes que pensem que hem d'abordar des del nostre treball són:

- Continuar amb la figura d'orientador/a en drets civils com a eina fonamental en l'abordatge i la detecció d'aquestes problemàtiques.
- Enfortir la coordinació entre l'Oficina per la No-Discriminació i les associacions implicades en les diferents problemàtiques i/o col·lectius, per tal de fer una tasca d'apropament a les persones en situació de vulnerabilitat a causa de l'exclusió social: treballadors i treballadores del sexe, persones usuàries en actiu o exusuàries de drogues, persones seropositives, persones que vinguin d'altres països.
- Sensibilitzar i formar el personal (empleat i/o voluntari) de les associacions per tal de crear xarxa i ampliar la cobertura de la nostra intervenció.

- Organitzar un espai per a la reflexió i el debat a l'entorn dels drets de manera continuada i periòdica.

- Elaborar materials de divulgació sobre els drets per a la població en general i/o especialitzada que contribueixin a la sensibilització sobre els drets, així com a la difusió del programa.

- Oferir espais de reflexió i de debat crític sobre la tasca de la defensa dels drets i la promoció dels drets en el tercer sector.

Des del programa «Orientant-nos en drets» constatem que la població que està en situació de major vulnerabilitat per motius econòmics i socials, també està més exposada que se li vulnerin els drets i també està exposada a una major exclusió social.

- La desprotecció queda més en evidència quan els organismes i/o recursos públics que cobreixen aquestes necessitats són els que també discriminen o presenten un nombre important de queixes per discriminació.

- Les dones, les persones sense sostre i les persones immigrades són els grups que pateixen un nombre més elevat de casos de discriminació.

- Més d'un 75% de les situacions de discriminació (d'entre els casos que hem detectat) no es denuncia. Posar una denúncia suposa també ser conscients que s'han vulnerat els nostres drets i, per tant, ser conscients que som subjectes de drets.

- Per a les persones que pateixen processos d'estigmatització i condi-

cions de vida molt dures, les denúncies comporten un cost addicional.

La tasca de les orientadores i els orientadors ens ha permès fer més conscient la discriminació i el procés de denúncia en les dependències corresponents. El contacte directe amb persones que estan en situació d'exclusió social ha fet possibles altres intervencions adreçades directament als organismes competents, amb vistes a buscar respostes més globals a les situacions de discriminació detectades i que afecten d'una manera més generalitzada.

Volem remarcar la importància de realitzar tasques encaminades a la divulgació de les situacions de discriminació, a la sensibilització sobre els drets com a instrument per visualitzar aquestes situacions i al foment d'iniciatives i polítiques per a la cerca de solucions que permetin disminuir les discriminacions i proporcionin alternatives eficaces que desemboquin en una major consciència social i personal.

Una de les dificultats més destacables és la invisibilitat dels casos atesos. És difícil demostrar la manca d'accés als drets o fins i tot les discriminacions mateixes, per manca de dades objectivables i/o també per manca de mecanismes protectors de la intimitat de la persona. Cal continuar treballant per centrar el tema des de la confidencialitat i la intimitat com a drets fonamentals de totes les persones, i cal que qualsevol forma de discriminació sigui considerada una vulneració gravíssima del dret a la igualtat de tots els

éssers humans i que, per tant, siguin els mateixos jutges els qui imposin les sancions adequades quan es vulneri aquest dret.

Encara fan falta més mecanismes de denúncia i resolució enfront de qual-

sevol situació de discriminació, basats en els principis de celeritat i atenció integral (jurídica i psicològica) i, per tant, cal que es regulin les infraccions i les sancions en matèria de discriminació, de manera que es compensi el dany

moral derivat de la violació del principi d'igualtat i es retorni a la situació prèvia a la discriminació. 