

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu!



Programa educatiu sobre els drets i els deures
dels infants i el Síndic de Greuges
Educació secundària

Quan **no hi ha dret,**
el Síndic amb tu!

Aquesta primera sessió, seguint l'esquema plantejat en la presentació, proposa iniciar el treball del programa a partir d'una reflexió sobre el concepte de *dret*, tot relacionant-lo amb els temes de justícia i equitat.

OBJECTIUS

- Conèixer el concepte de *dret*
- Relacionar-lo amb l'equitat i la justícia
- Diferenciar el que és un dret universal d'allò que cadascú considera important per a si mateix

CONTINGUTS RELACIONATS

- Els drets de les persones
- La relació entre dret i justícia

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

Durada aproximada: 50 minuts. Depenent de la implicació del grup i del temps que ocupin les discussions, pot allargar-se fàcilment.

En concret, aquesta sessió s'estructura a partir dels moments següents:

- Plantejament del tema: *Tens dret*
- Activitat central: *Dret a què?*
- Tancament de la sessió: *Què hem après?*

Tens dret Fitxa 1

Al llarg de cinc sessions, volem que descobriu qui és el Síndic i què vol dir que és la institució encarregada de defensar els drets de totes les persones.

Però per començar potser seria bo que ens plantejéssim una pèlaga algunes qüestions prèvies relacionades amb els drets i la seva definició.

De segur que molt sovint heu sentit l'expressió següent: "Tu tinc dret a fer el que em doni la gana". Parlem-ne! Què vol dir tenir dret? Fer el que em doni la gana és un dret? Si ho vull per a mi, vol dir que tothom també té dret a fer el que li doni la gana? Amb quins valors universals podríem relacionar els drets?

Escriviu breument la vostra opinió respecte a aquestes qüestions i a continuació feu-ne una posada en comú.

Què són els drets?

De segur que al nostre debat havem sortit idees com ara necessitats bàsiques, justícia, llibertat o igualtat, entre d'altres. Però cal concretar a què nos referim quan parlem de tenir dret.

Sovint trobem que la paraula dret va associada amb d'altres coses, per exemple, drets humans, drets civils, drets polítics, drets dels infants, etc. Són molts els àmbits on es poden formular els drets, però el que hem de tenir present és que sempre fan referència a allò que garanteix les necessitats bàsiques i jurídicament reconegudes de totes les persones.

Però tothom té cobertes les necessitats bàsiques? Per què? Què comporta això?

Què no hi ha dret, el Síndic amb tu! Educació secundària - Material de l'alumne - 166.1

Plantejament del tema: *Tens dret*

Aquesta primera sessió emfatitza el concepte de *dret* tot relacionant-lo amb expressions i situacions en què de manera espontània pot aparèixer.

Parlem-ne!

Què vol dir tenir dret? Fer el que em doni la gana és un dret?
 Si ho vull per a mi, vol dir que tothom també té dret a fer el que li doni la gana?
 Amb quins valors universals podríem relacionar els drets?

En aquesta primera reflexió hauríem de donar pistes als alumnes perquè estableixin relacions entre el concepte de *dret* i els sentiments de justícia i equitat. Per animar el debat, podem presentar algunes definicions que ho facin evident. Us proposem la de la Viquipèdia (<http://ca.wikipedia.org/wiki/Portada>).

Definició de Drets Humans

Els Drets Humans es defineixen generalment com aquelles llibertats, facultats, institucions o reivindicacions bàsiques que corresponen a tota persona pel simple fet de la seva condició humana, per garantir-li una vida digna. Aquests drets es posseeixen independentment de quina sigui la situació legal o jurídica del país o regió en què habita i de factors com l'estatus, l'ètnia, la nacionalitat o qualsevol altra circumstància de l'individu en qüestió.

http://ca.wikipedia.org/wiki/Drets_humans
 (Consulta 16.05.08)

Tot i que la definició pugui resultar una mica abstracta, hi figuren dos aspectes que seran fonamentals en el transcurs de la sessió: *valors bàsics* i *a totes les persones*.

Els drets

Els drets fan referència a allò que garanteix les necessitats bàsiques i jurídicament reconegudes de totes les persones.

Arribats a aquest punt, plantegem-los unes altres qüestions: Tothom té cobertes les necessitats bàsiques? Per què? Què comporta això?

Si la conversa va en la direcció prevista, els joves faran referència al desequilibri, a la injustícia al món i a la guerra com a possibles causes de vulneració dels drets. Cal orientar-los perquè també es fixin en el seu entorn: pobresa, manca d'habitatge, agressions, etc.

Activitat central: Dret a què?

Un cop tancat el debat, és possible que hi hagi moltes incògnites obertes o punts de vista massa contrastats. Per mirar d'aclarir els termes o d'arribar a un consens respecte a les diverses opinions sobre els drets, es proposa un exercici en què el debat es traslladi a petits grups.

Al llarg del desenvolupament de l'activitat cal insistir en la necessitat de consensuar les opinions entre tots. Les imposicions de la majoria no són una manera de prendre decisions (és a dir, davant la diferència de postures no val a votar). Així fomentem la cultura del diàleg i la convivència.

Com que l'exercici posa en evidència una situació d'injustícia de base, cal tenir en compte que potser ens trobarem amb un grup que sigui generós i es presti a col·laborar amb la resta. Per no trencar la dinàmica del joc, demanem-los que no ho facin, però tinguem-ho en compte a l'hora de les conclusions.

Atès que cada grup viurà l'exercici des d'una perspectiva diferent, serà molt enriquidor compartir l'experiència amb la resta, justificant les eleccions fetes i explicant si han tingut dificultats per arribar a un consens. Sobretot la importància d'aquest moment rau en el debat sobre les desigualtats entre els diversos grups.

Al llarg del debat final hauria de sortir el concepte de justícia. Els joves han d'acabar la sessió entenent que els conceptes de *dret* i *justícia* són la base per garantir la convivència i el benestar per a tothom sense discriminacions. D'altra banda, també és interessant que facin una reflexió sobre les seves condicions. És evident que malgrat les desigualtats que poden trobar al seu voltant, hi ha unes necessitats bàsiques que sí que tenen cobertes pel fet de viure en un país com el nostre. És important que els joves en siguin conscients.

Tancament de la sessió: Què hem après?

Aquest espai ha de servir perquè els joves s'adonin si les seves opinions han canviat respecte a l'inici de la sessió. L'expressió proposada és l'excusa perquè entenguin què és exactament un dret. Segurament, sortiran altres conceptes que es treballaran en sessions posteriors com ara responsabilitat, deure, etc. No hi ha cap problema. Treballem amb alumnes que fa temps que els senten i és lògic que s'hi anticipin.

La sessió finalitza plantejant als alumnes els dubtes i les noves incògnites que es treballaran en les properes sessions.

- Quins són realment els drets bàsics per a totes les persones? I els dels infants?
- Qui els ha decidit?
- Com es regulen?

A secundària, el domini de les TIC permet un treball autònom per part dels alumnes. És interessant recomanar-los aquesta recerca d'informació abans de començar la sessió següent. D'aquesta manera se sentiran més participants dels temes.

Els enllaços recomanats permetran de cercar aquesta informació de manera efectiva.

XARXA TELEMÀTICA EDUCATIVA DE CATALUNYA.

Declaració universal dels drets humans:

<http://www.xtec.cat/recursos/socials/50dh/>
(Consulta 16.05.08)

PANGEA. Recursos sobre derechos humanos

en Internet: <http://pangea.org/ddhh/> (Consulta 16.05.08)

VIQUIPÈDIA. Drets humans: http://ca.wikipedia.org/wiki/Drets_humans (Consulta 16.05.08)

AMNISTIA INTERNACIONAL. Educació en drets humans: <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/cat/index.html> (Consulta 16.05.08)

Un cop familiaritzats amb el concepte de dret, farem una concreció pel que fa als drets de la infància.

Aquesta sessió és bàsicament conceptual. Les propostes d'activitats s'orienten de manera que els joves no tan sols coneguin quins drets tenen, sinó també per què són importants.

Al final de la guia d'aquesta sessió es presenta un glossari bàsic que facilita la comprensió d'alguns termes. Valoreu la possibilitat de lliurar-ne un exemplar als alumnes.

OBJECTIUS

- Conèixer els diversos esdeveniments que han fet possible que avui es reconegui la importància dels drets dels infants
- Conèixer els drets i entendre a quins continguts fan referència
- Saber relacionar els drets amb les àrees a les quals fan referència

CONTINGUTS RELACIONATS

- La Declaració universal dels drets de l'infant versus la Convenció sobre els drets de l'infant
- El concepte d'infant
- Les àrees a les quals fa referència la Convenció sobre els drets de l'infant

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

Durada aproximada: 50 minuts. Depenent de la implicació del grup i del temps que ocupin les discussions, pot allargar-se fàcilment.

En concret, aquesta sessió s'estructura a partir dels moments següents:

- Plantejament del tema: *Els drets de la infància*
- Activitat central: *Quin és quin?*
- Tancament de la sessió: *Què hem après?*

Plantejament del tema: Els drets de la infància

Per fer una primera aproximació al tema, es proposa que els joves facin una "pluja d'idees" d'allò que consideren bàsic per garantir la dignitat i la igualtat d'un infant (cal tenir en compte el terme infant com a menor de divuit anys).

Definició d'infant

S'entén per infant tot ésser humà des del seu naixement fins als divuit anys d'edat, llevat que legalment hagi aconseguit abans la majoria d'edat.

Els drets de la infància Fitxa 2

En la sessió anterior hem vist per què els drets són necessaris per garantir les condicions de benestar i de convivència per a tothom. Però, ja sabem qui ha definit aquests drets i quan es van concretar?

L'any 1948 la Comissió dels Drets Humans de les Nacions Unides va presentar la Declaració universal dels drets humans com a mitjà per garantir la pau, la llibertat i la justícia de tots els pobles de la Terra. En total, són trenta articles que es basen en la defensa de la dignitat i la igualtat de totes les persones.

Així mateix, també es va considerar que els infants havien de tenir una consideració especial i es van formular els drets dels infants. Per què pensau que havien de tenir una consideració a part de la dels drets humans? Quins drets bàsics pensau que garanteix?

Escriteu a continuació les vostres idees:

El perquè de la Convenció sobre els drets de l'infant

La construcció dels drets dels infants va ser un llarg procés liderat per l'ONU. Aquí en podeu veure les etapes més importants:

<p>• 1924: Declaració de Ginebra Es va fer el text escrit per Eglantine Jenet fundadora de Save the Children Fund que recollia de manera global les necessitats essencials dels infants. No hi cap més vocabulari.</p>	<p>• 1948: Declaració universal dels drets humans Reconeix que els infants tenen dret a una vida i salutació adequada, però no especifica quins drets concretes. Però sí que hi ha la necessitat de definir-los amb claredat.</p>	<p>• 1959: Declaració universal dels drets de l'infant Signada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, concreta la protecció de la infància en dos principis bàsics: Tampoc no hi ha força de llei.</p>
<p>• 1978: Any Internacional de l'Infant La Comissió dels Drets de l'Infant crea un equip de treball per impulsar la creació d'una Convenció sobre els drets de l'infant.</p>	<p>• 1989: Convenció sobre els drets de l'infant Es va tractar internacionalment que reconeix els drets de tots els infants del món i regulem què han de fer els països per garantir-los amb les lleis necessàries.</p>	<p>• 1991: Ratificació de la Convenció sobre els drets de l'infant per l'Estat espanyol L'Estat espanyol ratifica la Convenció però la creació de les lleis necessàries per defensar-ne els principis.</p>

Què no hi ha dret, el Síndic amb tu! Educació secundària - Material de l'alumne - 146.1

L'apartat *Els perquè de la Convenció sobre els drets de l'infant* té com a objectiu informar del camí recorregut abans d'arribar a la Convenció i emfasitzar-ne la importància; és per aquest motiu que es demana fer una primera aportació respecte a les diferències entre declaració i convenció.

Aquest aspecte pot ser difícil de copsar, però és fonamental per entendre la realitat de la defensa dels drets dels infants. Tot seguit destaquem un text que, tot i fer referència a la Declaració universal dels drets humans, explicita clarament on rau aquesta diferència.

Convenció versus Declaració

“Tanmateix, i malgrat la importància que s’atribueix a la declaració universal, no es tracta d’un document vinculant jurídicament. És a dir, no hi ha cap mecanisme que pugui obligar els estats signataris a respectar-la. En aquest sentit, es va creure necessari preparar un document que, al mateix temps que especifiqués els drets enunciats a la declaració, fos capaç de forçar els estats a aplicar-lo. Aquest procés va culminar en l’adopció de dues convencions l’any 1966: el Pacte internacional relatiu als drets civils i polítics, i el Pacte internacional relatiu als drets econòmics, socials i culturals.

XARXA TELEMÀTICA EDUCATIVA DE CATALUNYA.
Declaració universal dels drets humans.
Antecedents històrics:
<http://www.xtec.cat/recursos/socials/50dh/50dh00.htm> (Consulta 16.05.08)

En definitiva, la Declaració és un text no vinculant, per la qual cosa no té força jurídica, mentre que la Convenció, si és signada, suposa un compromís ferm de l’Estat de convertir aquests principis en lleis.

Respecte de la Convenció de 1989, cal indicar que gairebé tots els països reconeguts al món l’han signada. Tan sols dos, per motius diferents, no ho han fet.

Quins dos països no han ratificat la Convenció sobre els drets de l’infant?

Tots els països reconeguts al món, excepte Estats Units i el col·lapsat Estat de Somàlia, han ratificat la Convenció sobre els drets de l’infant, garantint el manteniment de la protecció dels nens. Somàlia no ha tingut un govern nacional efectiu des de fa més de quinze anys. El Govern de Siad Barre va ser derrocat el 1991. El Govern va ratificar quatre tractats internacionals de drets humans abans de 1991, però no n’ha ratificat cap altre després.

Alguns opositors dels Estats Units a la Convenció estan preocupats perquè es redueixi l’autoritat de la família. A més, alguns dels estats que componen els Estats Units tenen el poder d’executar una persona condemnada per un crim comès abans dels 18 anys d’edat, però l’article 37 de la Convenció prohibeix aquesta mesura.

CRIN - Child Rights Information Network:
<http://www.crin.org/quiz/results.asp>
(Consulta 16.05.08)

Activitat central: Quin és quin?

L’activitat que es planteja requereix que la classe s’organitzi en petits grups que assegurin la participació i la interrelació entre els alumnes.

Cal que cada grup tingui els materials següents:

- Un full amb els drets dels infants per a cada alumne
- Un joc de cartolines per a cada grup on apareguin els símbols sota els quals s’agrupen els drets

Trobareu aquest material a la carpeta de materials del CD-ROM perquè en pugueu fer les còpies necessàries.

L’activitat proposa una lectura reflexiva dels drets que permeti de classificar-los segons les consignes donades.



Drets que asseguren la satisfacció de les necessitats bàsiques de qualsevol infant



Drets que garanteixen la protecció dels infants contra allò que els pot fer mal



Drets que garanteixen la participació dels infants com a ciutadans de ple dret



Drets que asseguren l’atenció dels infants en situacions especials (sense família, conflicte armat, discapacitats...)

En aquest cas, també són necessaris la discussió, el debat i l’acord posterior que permetin d’arribar a una classificació al si de cada grup.

És important observar si els joves tenen cap dificultat a l’hora de classificar alguns dels drets i, si és així, orientar-los en la seva decisió. Sobre això hem vist els tipus de situacions següents:

- Pot ser que algun dret tingui més d’una classificació. Es poden col·locar en més d’un lloc; de tota manera, cal argumentar cada decisió.
- És possible que alguns drets no responguin a aquesta classificació. Aquest és el cas dels drets que fan referència a l’apartat d’aplicació i entrada en vigor. Podem suggerir als alumnes que pensin una altra classificació per a aquests drets.

De manera molt esquemàtica exposem el que, en síntesi, hauria de ser el resultat d'aquest exercici:



Atenció bàsica

- Tots els infants tenen dret a amor
- Tots els infants tenen dret a rebre l'atenció necessària per créixer
- Tots els infants són iguals, sense distinció de sexe, color, religió o nacionalitat
- Tots els infants tenen dret a un nom i una nacionalitat
- Tots els infants tenen dret a menjar de manera adequada i saludable
- Tots els infants tenen dret a l'educació
- Tots els infants tenen dret a l'atenció mèdica
- Tots els infants tenen dret a jugar
- Tots els infants tenen dret a accedir a la seva cultura
- Tots els infants tenen dret a un medi ambient saludable i no contaminat



Protecció

- Tots els infants han de ser protegits de qualsevol forma d'exploació, abús o abandonament
- Cap infant no ha de patir explotació laboral
- Cap infant no ha de patir cap tipus d'abús
- Tots els infants han de ser protegits de la guerra
- Cap infant no ha de patir abús sexual



Participació

- Tots els infants tenen dret a expressar-se lliurement
- Tots els infants tenen dret a ser respectats en els seus valors i opinions
- Els infants tenen dret a expressar les seves opinions
- Els infants tenen dret a practicar la seva religió
- Els infants tenen dret a associar-se amb d'altres
- Els infants tenen dret a la informació



Atenció especial

- Els infants amb situacions especials físiques, psíquiques o socials tenen dret a rebre una atenció especial
- Els infants sense família tenen dret a una protecció especial
- Els infants refugiats tenen dret a assistència especial
- Els infants amb discapacitats tenen dret a atenció especial
- Els infants en conflicte amb la llei tenen dret a assistència especial

Variació: Si considerem que el temps per desenvolupar l'activitat és just, podem proposar que cada grup seleccioni una de les categories o àrees de continguts. Això sí, cal assegurar que totes les categories tenen un grup representant. A la posada en comú, entre tots cal que valorem la pertinença dels drets a cada categoria.

Tancament de la sessió: Què hem après?

Atès que és una sessió molt conceptual, en acabar l'activitat convé recordar els aspectes clau de la sessió: la ratificació de la Convenció sobre els drets de l'infant per l'Estat espanyol i els quatre àmbits sobre els quals incideix especialment.

La sessió finalitza plantejant algunes qüestions que es tractaran en la propera sessió.

- Què comporta tenir drets? Compromisos, responsabilitats, deures?
- Qui se'n fa càrrec?
- Com podem contribuir a garantir els drets individuals i col·lectius?

Els enllaços que es proposen al final de la sessió encoratgen a obtenir més informació relativa als temes que s'han tractat. La majoria són propostes especialment dissenyades per adreçar-se a un públic juvenil, tot i que també poden ser un bon recurs d'informació per als educadors.

AJUNTAMENT DE BARCELONA. Web dels Drets de la Infància: <http://www.bcn.cat/infancia/catala/index.html> (Consulta 16.05.08)

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. Els Drets de l'Infant: un compromís de petits i grans: <http://www.diba.cat/dretsinfant/> (Consulta 16.05.08)

RAYUELA. Web sobre los Derechos de la Infancia: <http://www.rayuela.org/sp/default.htm> (Consulta 16.05.08)

SÍNDIC DE GREUGES. Convenció sobre els drets dels infants: http://www.sindic.cat/infants/pdf/convencio_cat.pdf (Consulta 16.05.2008)

GLOSSARI

INFANT: tot ésser humà menor de divuit anys.

DRET: necessitats bàsiques i jurídicament reconegudes.

DEURE: responsabilitat i compromís que implica obligació moral per assegurar els drets de tothom.

DECLARACIÓ: text que expressa desigs i principis generals però només revestits de força moral.

CONVENCIÓ: text jurídic de caràcter obligatori i vinculant per als països que l'han signat i ratificat.

ONU (Organització de les Nacions Unides): organització creada a partir de la Segona Guerra Mundial amb l'objectiu de garantir la pau al món.

“El sistema de drets ens integra en un sistema de reciprocitats en el qual rebem beneficis, però on també els hem de proporcionar als altres.”

(J. A. Marina, 2006)

Un cop coneguts i reconeguts els drets de la infància, es proposa als joves fer una altra reflexió entorn del compromís, la responsabilitat i la participació.

OBJECTIUS

- Reconèixer la seva responsabilitat i el seu compromís com a ciutadans que conviuen amb altres
- Saber en quines situacions són susceptibles de participar per contribuir a la millora
- Identificar quines altres persones o institucions tenen responsabilitats respecte a la defensa i el compliment dels drets dels infants
- Interessar-se per conèixer diferents àmbits de participació ciutadana, especialment els que tenen més a l'abast (municipi, centre educatiu, comunitat, etc.)

CONTINGUTS RELACIONATS

- Els drets dels infants i els continguts als quals fan referència
- La responsabilitat i el compromís envers la convivència
- La participació
- Les responsabilitats envers la vulneració de drets

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

Durada aproximada: 50 minuts. Depenent de la implicació del grup i del temps que ocupin les discussions, pot allargar-se fàcilment.

En concret, aquesta sessió s'estructura a partir dels moments següents:

- Plantejament del tema: *Els drets, cosa de tots i totes*
- Activitat central: *Fem diana!*
- Tancament de la sessió: *Què hem après?*

Plantejament del tema: Els drets, cosa de tots i totes

Com sempre, la introducció al tema convida a fer una reflexió individual que després es pugui compartir amb el grup.

En aquest cas es planteja que els joves, mirant amb deteniment les imatges proposades, s'adonin que molts aspectes del seu dia a dia estan relacionats amb els drets. Per exemple, el dret a tenir un entorn saludable on poder fer les activitats d'oci o la importància que tots els infants tinguin accés a l'educació sense limitacions.

Per fer més evident aquesta relació podem demanar-los que revisin els exercicis de la sessió anterior; els ajudaran a afinar la mirada.

Els drets, cosa de tots i totes Fitxa 3

Ara que coneixeu més bé els drets dels infants, us serà molt més fàcil saber quan s'estan vulnerant i reclamar que es compleixin.

Però, potser ara algú de vosaltres pensarà que no s'hi ha pensat, de conèixer-los! És evident que algunes vegades, per negligència, es vulneren els drets: hi ha maltractaments, problemes amb les adopcions, quèixer per l'escolaritat... En fi, qui s'ha de responsabilitzar de tot plegat?

A continuació teniu dues imatges. Observeu-les un moment. Què hi veieu? Poden fer referència a algun dels drets que ja hem vist en la sessió anterior? Qui és responsable de garantir-los?
Parlem-ne!



Ara ompleu les vostres idees.

Qui se n'ocupa?

El sistema de drets comporta necessàriament un sistema de responsabilitat i compromís. I aleshores cal exercir un paper actiu dins de la societat.

Seu responsable i solidari, denuncieu situacions d'injustícia, opineu sobre allò que ens afecta, informeu quan alguna cosa no va bé... En definitiva, contribuïu al benestar col·lectiu.

Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu! Educació secundària - Manual de l'alumne - pàg. 1



Les imatges proposades poden ser substituïdes o complementades amb d'altres que facin directament referència al seu entorn immediat. Aquesta variació augmentarà la significació i la motivació envers la reflexió.

Parlem-ne

Què hi veieu? Poden fer referència a algun dels drets que ja hem vist en la sessió anterior?
Qui és responsable de garantir-los?

En el moment de la posada en comú, concretament amb relació a la pregunta sobre qui és responsable de garantir-los, és molt important conduir el debat cap a la coresponsabilitat, tot identificant allò que podrien fer i valorant les conseqüències d'implicar-s'hi o no.

De segur que al grup hi ha alguna noia o algun noi que participa en alguna associació o col·lectiu que treballa activament per a la millora de l'entorn (ja sigui des d'un grup reivindicatiu, divulgatiu, de voluntaris...). Seria molt interessant detectar-ho i animar-lo a explicar la seva experiència.

Activitat central: Fem diana!

L'activitat que es planteja requereix un alt nivell d'implicació i de reflexió. És per aquest motiu que recomanem treballar-la per parelles. Aquest fet pot complicar la posada en comú, ja que hi haurà moltes més veus. Si considereu més efectiva una organització en petit grup, no alterarà l'activitat; això sí, cal assegurar la participació activa de tothom.

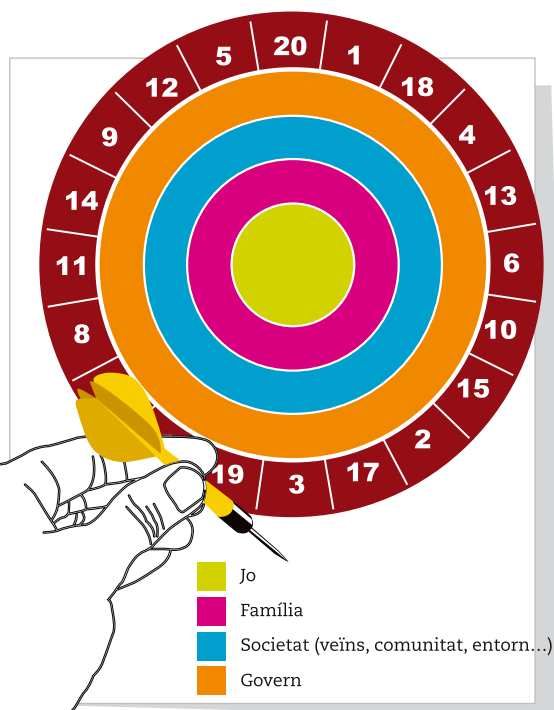
L'exercici planteja emplenar una diana relacionant els drets amb els nivells de responsabilitat (personal, familiar, social o governamental).

És possible que hi hagi més d'un implicat (família i govern, jo i societat). En aquests casos recomanem que es marquin tots els que es considerin possibles. En tot cas, en la posada en comú cal justificar el perquè.

Un cop treballat el tema en parelles o en grup, podem passar a la posada en comú. Al llarg del debat, cal emfasitzar sobre aspectes que es relacionin amb el compromís, la responsabilitat i la participació. Serà des d'aquestes concepcions que els joves podran valorar la seva capacitat de contribuir a la millora.

Tot seguit exposem una de les possibles solucions a l'exercici, tot i que no és l'única solució possible. Les argumentacions i els supòsits dels joves poden fer pensar en d'altres igual d'adients. La graella que es presenta s'ha emplenat procurant posar les mínimes creus possibles. Mostra, per tant, els mínims implicats en cadascun dels supòsits. Insistim que no és l'única solució possible. A aquestes creus, se n'hi poden afegir moltes altres.

	Jo	Família	Societat	Govern
Dir el que pensem	•			
Gaudir d'aigua i aire nets				•
Ser estimats		•		
Jugar i gaudir			•	
Un nivell de vida suficient				•
La intimitat		•		•
Tenir amics	•			
Estar informats	•			•
Rebre una bona educació				•
No ser discriminats				•
No ser agredits			•	
Ser protegits				•
Practicar la nostra religió				•
Tenir una bona salut				•



Tancament de la sessió: Què hem après?

Aquest apartat fa una petita síntesi del que s'ha treballat en la sessió. Un bon exercici per copsar fins a quin punt els alumnes han interioritzat la necessitat de compromís, responsabilitat i participació és animar-los a verbalitzar diferents situacions en les quals no es respecten els drets i debatre sobre quin hauria de ser el seu paper en aquests casos.

La sessió finalitza plantejant nous interrogants que anuncien el que es treballarà en la propera sessió.

- Realment podem fer alguna cosa davant d'una situació d'injustícia de la qual no som responsables?
- Què passa si la situació no millora i les autoritats competents no sembla que ho resolguin?
- Hi ha algú més a qui recórrer?

Els enllaços que es presenten en aquesta ocasió tenen a veure amb la participació juvenil. Molts ajuntaments tenen un portal de joves o infants. Recomanem que els afegiu a aquesta llista.

GENERALITAT DE CATALUNYA. Joventut:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Joventut>
(Consulta 16.05.08)

XARXA JOVES.NET. Xarxa de recursos d'informació juvenil: <http://www.joves.net/informacio.asp>
(Consulta 16.05.08)

AJUNTAMENT DE BARCELONA. Participació i associacionisme. Portal web de joventut: http://w3.bcn.cat/XMLServeis/XMLHomeLinkPl/,4022,121995261_122025620_1,00.html (Consulta 16.05.08)

XARXANET.ORG. Xarxa associativa i de voluntariat de Catalunya: http://www.xarxanet.org/xarxanet/novetats.voluntariat?xnt_portal=100 (Consulta 16.05.08)



Arribats a aquesta nova activitat, els nois i les noies ja saben que com a ciutadans tenim drets i també tenim deures a complir. Ara és el moment d'introduir-los en el coneixement de les institucions que garanteixen que en puguem gaudir i que també vetllen perquè s'acompleixin. Concretament, ens centrarem a conèixer una d'aquestes institucions, el Síndic de Greuges, i descobrirem quines funcions té i en quins casos pot actuar.

En aquesta nova activitat emprarem, a més, un recurs molt proper als joves, Internet, tot treballant els continguts del web del Síndic i seguint la pauta de cerca, selecció i recollida d'informació pròpies d'una *miniquest*. Tota l'estructura i la seqüència didàctica de l'activitat es detallen en el mateix web de manera que els alumnes puguin seguir les orientacions que s'hi proposen.

OBJECTIUS

- Reconèixer quina és la funció del Síndic de Greuges
- Identificar altres institucions, a banda del Síndic de Greuges, que vetllen pels nostres drets i els defensen
- Extreure informació d'Internet amb objectius concrets
- Seleccionar la informació necessària per resoldre la tasca encomanada
- Sintetitzar i organitzar la informació en un format d'entrevista
- Treballar en grup

CONTINGUTS RELACIONATS

- Funció del Síndic de Greuges
- Situacions en les quals pot actuar
- Com ens hi podem adreçar
- Altres institucions que també defensen els nostres drets

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

Durada aproximada: dues sessions de 50 minuts cadascuna. Depenent de les habilitats del grup en la cerca d'informació a la xarxa i de les dinàmiques de treball col·laboratiu, es pot valorar dedicar-hi una tercera sessió.

La proposta es pot estructurar de la manera següent:

Primera sessió

- Plantejament del tema: *Quan no hi ha dret*.
- Activitat central: *Miniquest sobre el Síndic* (apartats *Presentació* i *Tasques*)

Segona sessió

- Activitat central: *Miniquest sobre el Síndic* (apartat *Producte*)
- Tancament de la sessió: *Què hem après?*

Plantejament del tema: Quan no hi ha dret

Introduïrem els nois i noies en l'objectiu de la nova activitat explicant-los que aquest cop utilitzarem el recurs de la cerca d'informació a Internet seguint la pauta d'una *miniquest* per conèixer qui és el Síndic de Greuges, què fa i com actua.

La dinàmica de treball d'una *miniquest* se centra en la resolució d'una tasca, incògnita o problema per mitjà d'una cerca d'informació guiada per Internet. Els nois i les noies hauran d'accedir a la URL de la *miniquest*, on trobaran explicades i desglossades les tasques que hauran de fer. Concretament, en accedir a la *miniquest* hi trobaran els apartats següents:

- **Presentació**, que situarà els nois i noies en la situació de partida i on coneixeran la incògnita a resoldre.
- **Tasques**, amb la llista de preguntes que ens donaran la informació per respondre la incògnita plantejada.
- **Producte**, on es detallen les característiques del producte final que s'ha d'elaborar a partir de les informacions recollides. En aquest cas es planteja elaborar un producte en format d'entrevista.

Aquesta fase introductòria serà el moment en què crearem els grups de treball. Recomanem fer grups de dos o tres membres perquè puguin repartir i estructurar la feina en equip.

Activitat central: Miniquest sobre el Síndic

És necessari desenvolupar aquesta part de l'activitat en una sala amb ordinadors i accés a Internet. Cal assegurar que cada grup tingui com a mínim un ordinador.

Un cop estiguin distribuïts els indicarem la URL a la qual han de connectar-se per poder seguir la pauta de la *miniquest* (www.sindic.cat/infants) i deixarem que interactuïn amb el material en línia.

Amb la pantalla de la *miniquest* al davant els explicarem que l'activitat està dissenyada perquè ells mateixos segueixin les informacions que la pàgina els dóna. En tot cas, sí que cal informar-los que consta de tres moments:

- 1. Presentació**, en què es planteja un problema o una incògnita a solucionar.
- 2. Tasques**, amb la llista de preguntes que cal respondre per poder trobar la solució a la incògnita principal i la llista de pàgines web on trobaran la informació que necessiten. A més, a la pàgina, hi trobaran una plantilla de Word per recollir de manera endreçada les diferents informacions (la plantilla es pot emplenar al mateix ordinador o a mà, l'objectiu és recollir els continguts necessaris per poder elaborar el producte final).
- 3. Producte**, en què s'explica què és el que han d'elaborar per presentar i comunicar les diverses informacions recollides. En aquest cas es demana que els alumnes redactin un simulacre d'entrevista. Poden triar a qui fan l'entrevista, com l'estructuren i fins i tot el format (pot ser un format de diari, de ràdio o de televisió); en qualsevol cas, el guió s'ha de posar per escrit per assegurar la síntesi correcta de la informació.

A partir d'aquí es tracta que descobreixin les diverses pàgines de la *miniquest* per entendre bé el que se'ls demana. El nostre paper en aquest moment pot ser el d'acompanyar-los si veiem que necessiten la nostra orientació.

D'altra banda, atès que l'activitat està pautaada des de la mateixa pàgina de la *miniquest*, a més d'orientar-los en la cerca, si cal, hem de vetllar perquè els alumnes acabin la feina segons els terminis de temps previstos.

En concret la *miniquest* planteja cercar informació sobre els temes següents:

1. De què s'encarrega concretament el Síndic de Greuges i com actua?

Soluciona els problemes dels ciutadans amb altres ciutadans o dels ciutadans amb les administracions? En quins casos pot intervenir?

Què pot fer el Síndic quan rep una queixa?

El Síndic defensa igual qualsevol persona, encara que no tingui papers o sigui un infant o un jove?

2. El Síndic només rep queixes o també li podem fer arribar les nostres opinions sobre les coses que pensem que no funcionen prou bé?

Per quins canals ho podem fer?

També elabora informes i recomanacions perquè les administracions millorin els seus serveis a la ciutadania?

En quins casos ens podem adreçar al Síndic?

3. El Síndic de Greuges és l'única figura o institució, a banda de les administracions, que defensa els nostres drets?

Quines altres institucions s'encarreguen de defensar els nostres drets i en quins àmbits?

Per què és necessari el Síndic de Greuges si ja hi ha lleis que defensen els nostres drets?

Cadascuna de les preguntes formulades té un enllaç que porta els alumnes a una pàgina web on es fa referència a la pregunta en qüestió.

Ja en la darrera fase de l'activitat, a l'hora de presentar la informació seleccionada, cal que insistim en els aspectes que han de tenir en compte per elaborar una entrevista i com sintetitzar-hi la informació. Des del mateix apartat *Producte*, se suggereixen alguns recursos i enllaços que ofereixin les pistes necessàries per elaborar-ho.

Un cop tothom hagi finalitzat, es pot fer una posada en comú per valorar fins a quin punt coincideixen, contrastar si les preguntes han estat ben respostes i compartir les diverses formes de representar-les. Aquesta pot ser una activitat molt interessant a la qual potser s'hi podria destinar una tercera sessió.

Tancament de la sessió: Què hem après?

En finalitzar la sessió, els alumnes han de tenir una idea clara de qui és el Síndic de Greuges i quin és el seu àmbit d'actuació entorn de la infància.

En la propera sessió s'insistirà en alguns dels aspectes treballats al llarg d'aquestes darreres sessions amb l'objectiu de donar resposta a dues qüestions molt concretes:

- Conèixer en quins casos el Síndic pot ajudar-nos.
- Saber com adreçar-nos a aquesta institució.

Aquesta és la darrera sessió del programa. S'hi proposa una activitat de contingut bàsicament procedimental: saber com fer-ho per adreçar-nos al defensor dels infants.

Per fer-ho se segueixen dues estratègies. La primera, assegurar que els joves reconeixen quins són els casos que són susceptibles de ser atesos pel defensor. Conèixer aquests aspectes els donarà seguretat a l'hora de dirigir-s'hi, ja que podran valorar si hi pot intervenir o no.

La segona és adreçar-se al Síndic –encara que de manera fictícia– fent una queixa o bé una proposta, un comentari o una reflexió. És important insistir sobre la possibilitat d'adreçar-s'hi per fer un suggeriment; aquest aspecte està directament relacionat amb les actituds de compromís i responsabilitat a les quals fèiem al·lusió en sessions passades.

Evidentment serà un exercici simulat i això els joves han de saber-ho, però tot i així es treballaran temes prou significatius que els facin pensar en altres situacions que poden veure o viure al seu voltant.

Es proposa que els alumnes es connectin a Internet i facin una queixa o un suggeriment des del web del Síndic. Si ho creieu convenient, també es pot ajornar aquesta activitat per un altre moment. En qualsevol cas, recordeu que també s'hi poden adreçar per correu postal o per telèfon.

OBJECTIUS

- Reconèixer quines són les qüestions que atén el Síndic
- Conèixer els diversos canals per mitjà dels quals formular una queixa o un suggeriment
- Saber com adreçar-se al Síndic de Greuges
- Valorar positivament l'oportunitat de tenir el suport d'una figura institucional i poder-hi accedir

CONTINGUTS RELACIONATS

- Com adreçar-se al Síndic
- Com formular una queixa
- Com formular un suggeriment
- La importància de tenir accés a una figura institucional com la del Síndic

DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

Durada aproximada: 50 minuts. Depenent de la implicació del grup i del temps que ocupin les discussions, pot allargar-se fàcilment.

En concret, aquesta sessió s'estructura a partir dels moments següents:

- Plantejament del tema: *El Síndic amb tu*
- Activitat central: *És o no és... un cas per al Síndic?*
- Tancament de la sessió: *Què hem après?*

El Síndic amb tu Fitxa 5

Arribem al final i ja és hora de posar en pràctica tot allò que hem estat treballant.

Ja sabem que podem adreçar queixes i opinions al Síndic quan considerem que hi ha drets que no se'ns respecten. Sabem també que el Síndic de Greuges valora si la nostra petició entra dins del seu camp d'actuació i llavors hi intervé, o bé no adreça cap a una altra institució. Tot plegat no sembla gaire complicat, oi? *Compensem-ho!*

És o no és... un cas per al Síndic?

Dividiu la classe en sis grups. Cada grup ha d'analitzar un dels casos que us presentarem a continuació. La trama d'estimar si el cas ha d'arribar al Síndic o bé si abans cal passar per altres institucions. Prenen-vos el temps necessari i no us precipiteu! Ja sabem que no tot ha de passar pel Síndic!

Per ajudar-vos a fer una anàlisi més efectiva, us proposem algunes qüestions que us podreu plantejar per arribar a una conclusió:

- Quin és el tema de la queixa?
- Podem recórrer a algun altre per resoldre el cas (família, amics, ajuntament, etc.)?
- A què? Com o què li explicarem?
- Definitivament, pensau que és un cas per al defensor dels infants? Per què?

Un cop tots els grups hàgim arribat a una conclusió, presentem-la a la resta de grups i argumentem-la.

Després, valorarem tots si la conclusió és encertada o no. Finalment, per als casos que sí que siguin objecte del Síndic, farem servir el butlletari que treballarem al final de l'activitat i que ja heu conegut per mitjà del web.

Ap! A la feina.

Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu | Educació secundària - Material de l'alumne - 164.1

Plantejament del tema: *El Síndic amb tu*

La presentació del tema ha de permetre compartir amb els alumnes l'objectiu de la sessió: saber adreçar-se al Síndic de Greuges. Per fer-ho es faran dues accions simulades: la primera és un estudi de casos ficticis, i la segona, una comunicació fictícia amb el Síndic.

Activitat central: *És o no és... un cas per al Síndic?*

L'activitat té una organització senzilla. Cal assegurar sis grups més o menys compensats i que cadascun triï un cas perquè entre tots puguin discutir-lo. Un cop el treball en grups finalitza, passem a la posada en comú.

Els casos seleccionats són propers, quotidians, ben possibles. Esperem que els joves s'hi identifiquin. En qualsevol cas, si al centre, a la comunitat o al municipi hi ha algun esdeveniment que sigui susceptible de ser tractat, us encoratgem a incloure'l; podria ser una bona oportunitat per reflexionar-hi.

El guió proposat a la fitxa de la sessió ens ajudarà a orientar l'anàlisi.

- Quin és el tema de la queixa?
- Podem recórrer a algú altre per resoldre el cas (família, amics, ajuntament, etc.)? A qui? Com o què li explicaríeu?
- Definitivament penseu que és un cas per al Síndic? Per què?

El paper de l'educador consisteix a conduir el debat i guiar-lo, sobretot quan es tracta d'adreçar la queixa a altres institucions. De tota manera, fóra bo que tots sols sabessin trobar les vies de solució.

De manera sintètica es presenten quines haurien de ser les respostes per a cada un dels casos.

CAS 1: MOTO TIRADA A LA VORERA

En aquest cas, el que caldria seria denunciar els fets concrets als Mossos d'Esquadra. Però també pot ser convenient informar el districte municipal perquè pugui estar atent a la presència de bandes nocturnes que perjudiquin els veïns. Aquest no és un cas per al Síndic.

CAS 2: ARREGLAR LA PISTA DE MONOPATÍ

Atès que fa molt de temps que sou darrere el tema i sembla que no rebeu resposta de l'administració competent, seria convenient adreçar-se al Síndic, el qual demanarà informe a l'ajuntament sobre les actuacions que s'estan duent a terme per arreglar la pista.

CAS 3: PROFESSOR DE MATEMÀTIQUES

En aquest cas el primer que cal fer és comentar-ho amb el tutor o la tutora. Si la situació persisteix, cal explicar-ho als pares perquè aquests ho parlin amb la direcció de l'escola i, si no es resol, s'adrecin al Departament d'Educació. En definitiva, aquest no és un cas per al Síndic.

CAS 4: CONSOLA NOVA QUE NO FUNCIONA

En aquest cas, el Síndic no hi pot intervenir, ja que és una qüestió que afecta els menors com a consumidors. En tot cas, cal adreçar-los a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) o a l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya. Aquest no és un cas per al Síndic.

CAS 5: INSULTS I AMENACES A L'ESCOLA

En aquest cas seria aconsellable que l'alumna informés el tutor o la tutora de la situació que pateix, però també seria bo que en parlés amb la seva família perquè també pogués col·laborar amb l'escola en la resolució de la situació. Però si la situació es manté, sense haver d'esperar molt de temps, pot adreçar-se al Síndic. Aquesta institució demanarà al Departament d'Educació quines actuacions porten a terme l'escola i altres serveis educatius per resoldre aquesta situació. Aquest podria ser un cas per al Síndic.

CAS 6: VENDA DE DROGUES

De primer ho haurien de parlar amb el tutor o la tutora perquè ho comuniqués a la direcció i a partir d'aquí es treballés amb el Departament d'Educació. Així mateix, caldria que els alumnes també ho parlessin amb els pares perquè aquests poguessin insistir davant la direcció de l'escola i es prenguessin les accions oportunes. En principi, aquest no és un cas per al Síndic.

Cal tenir en compte que les solucions proposades són orientatives. Els joves, en el debat, poden arribar a supòsits que facin variar-les; en qualsevol cas és fonamental que ho justifiquin.

En tot moment és important que recordin que el Síndic i l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants i els joves sempre escoltaran la seva opinió o queixa i que, si poden, hi intervindran. En cas que la demanda no entri en el seu camp d'intervenció, els adreçaran a la institució més adequada.

L'activitat finalitza amb la proposta pràctica en què els alumnes omplen i envien una queixa o opinió sobre un tema concret de la seva realitat quotidiana com una primera presa de contacte real amb el Síndic.

Aquesta comunicació pot elaborar-se de manera individual o col·lectiva d'acord amb les característiques del grup i el temps disponible.

Tancament de la sessió: Què hem après?

Amb aquesta activitat finalitza el programa QUAN NO HI HA DRET, EL SÍNDIC AMB TU. Un cop acabada, serà el moment d'omplir la fitxa de valoració i així poder copsar els resultats del treball realitzat al llarg del programa.

D'altra banda, és possible que al llarg d'aquest procés hagin aparegut nous interessos relacionats amb els drets, les responsabilitats, la convivència o la participació. Us animem a recollir-los i fer-nos-els arribar a la bústia del programa, ja que, sens dubte, seran bon punt de partida per ampliar o millorar la proposta.

Amb aquesta activitat finalitza el programa QUAN NO HI HA DRET, EL SÍNDIC AMB TU! Un cop feta, serà el moment d'omplir la fitxa de valoració que es troba al final del material de l'alumne i així poder copsar els resultats d'haver-la treballada.

Bibliografia

- DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL (2001). *Convenció sobre els drets de l'infant*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- PARLAMENT DE CATALUNYA (1998). *Els drets de l'infant*. Barcelona: Publicacions del Parlament de Catalunya.
- FLEKKOY, M.G. (1997). *A voice for children. Speaking out as their Ombudsman*. London: Jessica Kingsley Publisher.
- VERHELLEN, E. (2002). *La Convención sobre los Derechos del Niño: trasfondo, motivos, estrategias, temas principales*. Anvers: Editorial Garant.
- LA PAERIA (1997). *Parlen els infants: Convenció sobre els Drets de l'Infant, reescrita pels nois i noies de Lleida*. Lleida: la Paeria.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL CONTRA LA TORTURA (2002). *Derechos del niño en España*. Ginebra: OMCT.
- FUNDACIÓ AKWABA (1998). *Els drets de tots els nens i les nenes del món*. Barcelona: Fundació Akwaba.
- ALONSO, J.M.; MANCILLA, F. (coord.) (1998). *El petit llibre dels drets humans*. Barcelona: Institut de Drets Humans de Catalunya/Edicions Raima.
- SENILLOSA, I. (1999). *El dret a ser nen. Pau per a la infància ara mateix*. Barcelona: Intermón.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA (2007). *El Context escolar i els infants en risc de maltractament*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- MEIREU, P. (2003). *El pedagog i els drets de l'infant, història d'un malentès?* Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat, col·lecció Temes d'Infància, 44.
- GÓMEZ TERREROS, I. (1997). *Los profesionales de la salud ante el maltrato infantil*. 2a edició. Granada: Editorial Comares.
- ASSOCIACIÓ DE MESTRES ROSA SENSAT (2006). *Drets i responsabilitats d'infants i joves*. Barcelona: Associació de Mestre Rosa Sensat.
- ALONSO, J.M. [et al.] (1996). *El llibre d'en Pau. Guia per a l'abordatge del maltractament en la infància per als professionals de la salut*. Barcelona: Departament de Sanitat i Seguretat Social; Departament de Justícia (Direcció General d'Atenció a la Infància); Institut Català de la Salut; ACIM.
- MARGARIT, M.; RAMIRO, X. (1998). *El secret de l'Anna. Abusos sexuals a menors*. Barcelona: PAU.
- INSTITUT D'EDUCACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA (2006). *Qui posa les regles del joc?* Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- SECRETARIA DE FAMÍLIES I D'INFÀNCIA (2005). *Créixer amb tu. Els infants de 0 a 18 mesos*. Barcelona: Departament de Benestar i Família.
- CRUZ ROJA JUVENTUD (1997). *Los derechos humanos en la escuela... es tarea de todos y de todas*. Madrid: Cruz Roja Juventud.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (1999). *Prevención de abusos sexuales a menores*. Salamanca: MTAS.
- DEPARTAMENT DE BENESTAR I FAMÍLIA (2004). *Maltractaments físics a nadons i menors*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- ALONSO, J.M.; FONT, P.; RODRÍGUEZ, J.; VAL, A. (1999). "Ep! NO Badis". *Programa comunitari de prevenció de l'abús sexual i altres maltractaments infantils*. Barcelona: ACIM.
- RUXTON, S. (1998). *Explotación sexual infantil. Plan de acción para Europa*. Estocolm: Alianza Save the Children.
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA (2007). *Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos i altres maltractaments greus a menors*. Barcelona: Síndic de Greuges de Catalunya.
- DEPARTAMENT DE SALUT I DEPARTAMENT D'ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA (2008). *Protocol clínicoasistencial d'actuacions en maltractaments infantils*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- SECRETARIA PER A LA IMMIGRACIÓ. COMISSIÓ INTERDISCIPLINÀRIA D'EXPERTS (2002). *Protocol d'actuacions per a prevenir la mutilació genital femenina*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

A l'apartat Enllaços d'interès del web d'infants del Síndic (<http://www.sindic.cat/infants>) trobareu informació d'organitzacions i entitats de l'àmbit de la infància.

Quan **no hi ha dret,**
el Síndic amb tu!

Què en saps, del Síndic de Greuges?

Valoració inicial

Tot just avui iniciem un recorregut que esperem que et serveixi per conèixer el Síndic de Greuges. Abans de començar, però, volem plantejar-te un seguit de preguntes.

És possible que ara no en coneguis totes les respostes, però tria una de les opcions, la que et sembli més apropiada. Endavant!

Has sentit mai parlar del Síndic de Greuges?

- Sí No

A quins mitjans?

- Diaris
 TV
 Internet
 Altres

Què diries que és el Síndic de Greuges?

- Un edifici històric
 El títol d'una novel·la del segle XXI
 Una institució democràtica

Amb quin d'aquests temes el relacionaries?

- La defensa dels drets de les persones
 La pressió fiscal
 La literatura

Penses que pot oferir-te algun servei? Quin d'aquests?

- Defensar-me quan no s'hagin respectat els meus drets
 Ajudar-me a cercar informació per a les vacances
 No pot oferir-me cap servei

Com podries contactar amb el Síndic de Greuges?

- Per correu electrònic
 Per telèfon
 Adreçant-te a la seu del Síndic


Els propers dies coneixeràs millor què és el Síndic i per a què serveix. També descobriràs moltes coses sobre els teus drets i altres temes que t'afecten directament com a ciutadà o ciutadana. Prepara't!

Al llarg de cinc sessions, volem que descobriu qui és el Síndic i què vol dir que és la institució encarregada de defensar els drets de totes les persones.

Però per començar potser serà bo que ens plantegem tots plegats algunes qüestions prèvies relacionades amb els drets i la seva definició.

De segur que molt sovint heu sentit l'expressió següent: "Jo tinc dret a fer el que em doni la gana!". Parlem-ne! Què vol dir *tenir dret*? Fer el que em doni la gana és un dret? Si ho vull per a mi, vol dir que tothom també té dret a fer el que li doni la gana? Amb quins valors universals podríem relacionar els drets?

Escriviu breument la vostra opinió respecte a aquestes qüestions i a continuació feu-ne una posada en comú:



.....

.....

.....

.....

.....

Què són els drets?

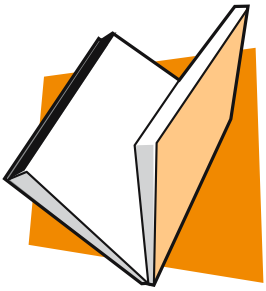
De segur que al vostre debat hauran sortit idees com ara necessitats bàsiques, justícia, llibertat o igualtat, entre d'altres. Però cal concretar a què ens referim quan parlem de tenir drets.

Sovint trobem que la paraula *dret* va associada amb d'altres com, per exemple, drets humans, drets civils, drets polítics, drets dels infants, etc. Són molts els àmbits on es poden formular els drets, però el que hem de tenir present és que sempre fan referència a allò que garanteix les necessitats bàsiques i jurídicament reconegudes de totes les persones.

Però tothom té cobertes les necessitats bàsiques? Per què? Què comporta això?

Dret a què?

A continuació teniu una llista de coses que, sens dubte, són útils per a la nostra vida. Però, tal com passa al món, no sempre tothom les té totes.



1. Menjar equilibrat
2. Un televisor
3. La possibilitat d'expressar la teva opinió
4. Un dormitori propi
5. Diners per gastar com vulguis
6. Vacances
7. Un ordinador
8. Aire net
9. Jocs, videojocs i material esportiu
10. Aigua potable
11. Llibertat per practicar les teves creences
12. Dolços, fruita seca
13. Atenció mèdica
14. Una escola digna
15. Roba de temporada
16. Espais de joc i lleure
17. Protecció contra els maltractaments
18. Calçat esportiu
19. Llibres
20. Aparell de música



Dividiu la classe en sis grups. Per sorteig, se us assignarà un dels següents colors i haureu d'actuar en conseqüència:

- Hi ha un grup afortunat que disposa de tota la llista tret de dos dels conceptes. Enhorabona! Sou uns privilegiats! Sereu el grup BLAU.
- Un altre grup ha de prescindir de la meitat de la llista. És època de restriccions! Us haureu de posar d'acord per decidir quins us quedeu. Ep! Cal un consens! Vosaltres sereu el grup GROC.
- Dos grups més tenen problemes i no poden triar-ne més que sis. Cal rumiar-s'ho bé i arribar a un consens! Els grups VERMELLS sereu vosaltres.
- Els dos altres grups ho tenen molt pitjor: només poden triar-ne dos. Ho sentim molt, però moltes vegades és així. Malgrat que sigui difícil, també cal que en consensueu la tria. I vosaltres sereu els grups VERDS.

El grup BLAU haurà de tenir paciència i esperar que els altres grups facin la tria. Però, mentre espereu, com us sentiu? Què veieu al vostre voltant?

Quan tots els grups hàgiu fet la tria, podeu reflexionar sobre algunes qüestions, primerament dins del vostre grup, i després fer-ne una posada en comú. Aquí teniu alguns interrogants que us poden ajudar:

- Quin grup penseu que ha tingut l'elecció més difícil? Per què?
- Ens costa diferenciar entre desigs i necessitats? Per què? Quins han de ser considerats com a drets?
- El desequilibri que s'ha creat a l'aula és traslladable al món? I al nostre país? I a la nostra ciutat?
- Què pot comportar aquest desequilibri? Penseu que és just? Es podria evitar? Com?

Què hem après?

Ja esteu en condicions de reprendre les preguntes que us havíem plantejat a l'inici. Recordeu la frase que comentàvem: "Jo tinc dret a fer el que em doni la gana!". De segur que ara podreu argumentar molt millor la vostra opinió.

Som-hi! Anoteu les vostres conclusions:

.....

.....

.....

És hora de recapitular tot el que hem estat treballant. Hem vist que els drets han de garantir les condicions de benestar i de convivència per a tothom i que les situacions de desequilibri comporten injustícia i, per tant, la vulneració d'aquests drets.

Ara, però, se'ns obren altres interrogants que intentarem resoldre tots plegats durant la propera sessió:

- Quins són realment els drets bàsics per a totes les persones? I els dels infants?
- Qui els ha decidit?
- Com es regulen?

Per anar fent boca, us convidem a entrar als enllaços següents:

- XARXA TELEMÀTICA EDUCATIVA DE CATALUNYA. Declaració universal dels drets humans: <http://www.xtec.cat/recursos/socials/50dh/> (Consulta 16.05.08)
- PANGEA. Recursos sobre derechos humanos en Internet: <http://pangea.org/ddhh/> (Consulta 16.05.08)
- VIQUIPÈDIA. Drets humans: http://ca.wikipedia.org/wiki/Drets_humans (Consulta 16.05.08)
- AMNISTIA INTERNACIONAL. Educació en drets humans: <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/cat/index.html> (Consulta 16.05.08)

En la sessió anterior hem vist per què els drets són necessaris per garantir les condicions de benestar i de convivència per a tothom. Però, ja sabem qui ha definit aquests drets i quan es van concretar?

L'any 1948 la Comissió dels Drets Humans de les Nacions Unides va presentar la Declaració universal dels drets humans com a mitjà per garantir la pau, la llibertat i la justícia de tots els pobles de la Terra. En total, són trenta articles que es basen en la defensa de la dignitat i la igualtat de totes les persones.

Així mateix, també es va considerar que els infants havien de tenir una consideració especial i es van formular els drets dels infants. Per què penseu que havien de tenir una consideració a part de la dels drets humans? Quins drets bàsics penseu que garanteix?

Escriviu a continuació les vostres idees:



.....

.....

Els perquè de la Convenció sobre els drets de l'infant

La construcció dels drets dels infants va ser un llarg procés liderat per l'ONU. Aquí en podeu veure les etapes més importants:

• **1924: Declaració de Ginebra**
És un text breu escrit per Eglantyne Jebb (fundadora de *Save the Children Fund*) que recull de manera global les necessitats essencials dels infants. No té cap valor vinculant.

• **1948: Declaració universal dels drets humans**
Reconeix que els infants tenen dret a una cura i atenció especials, però no especifica quins drets concrets. Aviat es veu la necessitat de definir-los amb claredat.

• **1959: Declaració universal dels drets de l'infant**
Signada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, concreta la protecció de la infància en deu principis genèrics. Tampoc no té força de llei.

• **1979: Any Internacional de l'Infant**
La Comissió dels Drets de l'Infant crea un equip de treball per impulsar la creació d'una Convenció sobre els drets de l'infant.

• **1989: Convenció sobre els drets de l'infant**
És un tractat internacional que reconeix els drets de tots els infants del món i exposa què han de fer els països per ratificar-los amb les lleis necessàries.

• **1991: Ratificació de la Convenció sobre els drets de l'infant per l'Estat espanyol**
L'Estat espanyol ratifica la Convenció amb la creació de les lleis necessàries per defensar-ne els principis.

La creació de la Convenció va significar un gran impuls per a la defensa dels drets dels infants. Després del que hem llegit, quina penseu que és la diferència entre Declaració i Convenció?

Escriviu a continuació el vostre parer:

.....

.....

Quin és quin?

Per elaborar la Convenció, es van plantejar quatre grans àmbits sobre els quals calia incidir especialment:

- La satisfacció de les necessitats bàsiques.
- La protecció dels infants contra allò que els pot fer mal.
- La garantia de la participació dels infants com a ciutadans de ple dret.
- L'atenció dels infants en situacions especials (sense família, conflicte armat, discapacitats...).

Per conèixer quins drets es van fixar en cada àmbit us proposem l'activitat següent.

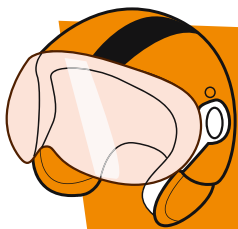
Dividiu la classe en sis grups de quatre persones com a mínim. Cada grup rebrà un full amb els drets dels infants i haurà d'identificar a quin àmbit fa referència cadascun:



Drets que asseguren la satisfacció de les necessitats bàsiques de qualsevol infant



Drets que asseguren l'atenció dels infants en situacions especials (sense família, conflicte armat, discapacitats...)



Drets que garanteixen la protecció dels infants contra allò que els pot fer mal



Drets que garanteixen la participació dels infants com a ciutadans de ple dret

Cada membre del grup o parella, si sou més de quatre, s'ha d'especialitzar en una categoria, de manera que al final es faci una posada en comú amb tot el grup per veure si totes les categories tenen els drets que els corresponen. **Apa, endavant!**

Un cop tots els grups hàgiu acabat de classificar-los, podeu pensar altres maneres gràfiques per identificar-los. **Que apareguin els genis creatius!**

Què hem après?

Acabem la sessió i ja sabem qui, quan i com es van establir els drets dels infants. A més, hem vist quins aspectes es van tenir en compte a l'hora de formular-los.

Arribats a aquest punt és hora que ens plantegem altres qüestions:

- Què comporta el fet de tenir drets? Compromisos, responsabilitats, deures?
- Qui se'n fa càrrec?
- Com podem contribuir a garantir els drets individuals i col·lectius?

Aquests seran alguns dels temes que tractarem en la sessió següent. Mentrestant, més enllaços per a les ments curioses.

- AJUNTAMENT DE BARCELONA. Web dels Drets de la Infància:
<http://www.bcn.cat/infancia/catala/index.html> (Consulta 16.05.08)
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. Els Drets de l'Infant: un compromís de petits i grans: <http://www.diba.cat/dretsinfant/> (Consulta 16.05.08)
- RAYUELA. Web sobre los derechos de la infancia:
<http://www.rayuela.org/sp/default.htm> (Consulta 16.05.08)
- SÍNDIC DE GREUGES. Convenció sobre els drets de l'infant:
http://www.sindic.cat/infants/pdf/convencio_cat.pdf (Consulta 16.05.08)

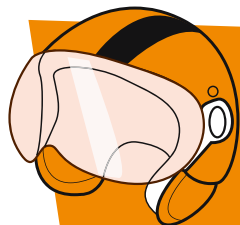
1. Tots els infants tenen dret a amor	2. Tots els infants han de ser protegits de la guerra
3. Tots els infants tenen dret a rebre l'atenció necessària per créixer	4. Cap infant no ha de patir abús sexual
5. Tots els infants són iguals, sense distinció de sexe, color, religió o nacionalitat	6. Tots els infants tenen dret a expressar-se lliurement
7. Tots els infants tenen dret a un nom i a una nacionalitat	8. Tots els infants tenen dret a ser respectats en els seus valors i opinions
9. Tots els infants tenen dret a menjar de manera adequada i saludable	10. Els infants tenen dret a expressar les seves opinions
11. Tots els infants tenen dret a l'educació	12. Els infants tenen dret a practicar la seva religió
13. Tots els infants tenen dret a l'atenció mèdica	14. Els infants tenen dret a associar-se amb d'altres
15. Tots els infants tenen dret a jugar	16. Els infants tenen dret a la informació
17. Tots els infants tenen dret a accedir a la seva cultura	18. Els infants amb situacions especials físiques, psíquiques o socials tenen dret a rebre una atenció especial
19. Tots els infants tenen dret a un medi ambient saludable i no contaminat	20. Els infants sense família tenen dret a una protecció especial
21. Tots els infants han de ser protegits de qualsevol forma d'explotació, abús o abandonament	22. Els infants refugiats tenen dret a assistència especial
23. Cap infant no ha de patir explotació laboral	24. Els infants amb discapacitats tenen dret a atenció especial
25. Cap infant no ha de patir cap tipus d'abús	26. Els infants en conflicte amb la llei tenen dret a assistència especial



Drets que asseguren la satisfacció de les necessitats bàsiques de qualsevol infant



Drets que asseguren l'atenció dels infants en situacions especials (sense família, conflicte armat, discapacitats...)



Drets que garanteixen la protecció dels infants contra allò que els pot fer mal



Drets que garanteixen la participació dels infants com a ciutadans de ple dret

Ara que coneixeu més bé els drets dels infants, us serà molt més fàcil saber quan s'estan vulnerant i reclamar que es compleixin.

Però, potser ara algú de vosaltres pensarà que no n'hi ha prou, de conèixer-los! És evident que algunes vegades, per desgràcia, es vulneren els drets: hi ha maltractaments, problemes amb les adopcions, queixes per l'escolaritat... En fi, qui s'ha de responsabilitzar de tot plegat?

A continuació teniu dues imatges. Observeu-les un moment. Què hi veieu? Poden fer referència a algun dels drets que ja hem vist en la sessió anterior? Qui és responsable de garantir-los?

Parlem-ne!



Anoteu aquí les vostres idees:

.....

.....

.....

Qui se n'ocupa?

El sistema de drets comporta necessàriament un sistema de responsabilitats i compromisos. I això vol dir exercir un paper actiu dins de la societat.

Ser responsables i solidaris, denunciar situacions d'injustícia, opinar sobre allò que ens afecta, informar quan alguna cosa no va bé... En definitiva, contribuir al benestar col·lectiu.

Fem diana!

Per veure quin paper té cadascú en el respecte i el compliment dels drets, trobareu a continuació una imatge que estableix quatre nivells de responsabilitat:

- Personal
- Familiar
- Social
- Governamental

Llegiu per parelles els drets de la llista i col·loqueu-los al cercle o cercles que corresponguin, segons qui tingui la responsabilitat de fer que es compleixin. Penseu que alguns poden dependre de més d'un cercle.

Un cop tothom els hagi situat tots, poseu en comú les conclusions de cada parella per comentar-les plegats i arribar a una solució comuna.

Tenim dret a:

1. Dir el que pensem
2. Gaudir d'aigua i aire nets
3. Ser estimats
4. Jugar i gaudir
5. Un nivell de vida suficient
6. La intimitat
7. Tenir amics
8. Estar informats
9. Rebre una bona educació
10. No ser discriminats
11. No ser agredits
12. Ser protegits
13. Practicar la nostra religió
14. Tenir una bona salut



Qui pot fer que es respectin aquests drets?



- Jo
- Família
- Societat (veïns, comunitat, entorn...)
- Govern

Què hem après?

Com hem vist en aquesta sessió, els drets necessiten un compromís individual i col·lectiu perquè es respectin.

Si ho deixem tot a mans dels altres, no ens comportem de manera responsable. **Tothom ha de contribuir a garantir el benestar i la convivència!**

Malgrat viure en un país que ha ratificat la Convenció sobre els drets de l'infant i on el govern treballa per garantir-los, desgraciadament trobem situacions que vulneren els drets bàsics. **Pensem-hi!**

Sovint, els mitjans de comunicació ens porten notícies que expliquen que hi ha infants i joves a qui no se'ls respecten els drets. Potser, fins i tot, a l'aula, a casa o al barri n'heu viscut algun cas. Ara és un bon moment per comentar-les i aclarir-ne entre tots les responsabilitats.

Escriuiu aquí els vostres comentaris:

.....

.....

.....

I acabem la sessió amb les preguntes que tots ens hem fet en algun moment:

- Realment podem fer alguna cosa davant d'una situació d'injustícia de la qual no som responsables?
- Què passa si la situació no millora i les autoritats competents no sembla que ho resolguin?
- Hi ha algú més a qui recórrer?

No ens precipitem! Aviat, en la propera sessió, ho descobrirem! I com sempre, per anar fent boca, uns quants enllaços d'interès:

- GENERALITAT DE CATALUNYA. Joventut: <http://www20.gencat.cat/portal/site/joventut> (Consulta 16.05.08)
- XARXAJOVES.NET. Xarxa de recursos d'informació juvenil: <http://www.joves.net/informacio.asp> (Consulta 16.05.08)
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. Participació i associacionisme. Portal web de joventut: http://w3.bcn.cat/XMLServeis/XMLHomeLinkPl/0,4022,121995261_122025620_1,00.html (Consulta 16.05.08)
- XARXANET.ORG. Voluntariat: http://www.xarxanet.org/xarxanet/novetats.voluntariat?xnt_portal=100 (Consulta 16.05.08)

Ja hem fet molt de camí! Sabem quins drets tenim i quines responsabilitats ens comporten. Ens hem adonat tots plegats que es tracta d'un tema que ens implica a tots i totes i que no podem defugir el compromís, sinó que només des d'un treball coresponsable podrem defensar i garantir els drets de tothom.

Però, quan s'han vulnerat els drets i sembla que ningú no se'n fa càrrec, què podem fer? És aquí on apareix el Síndic de Greuges.

Qui és? Qui l'escull? Què fa? Molts interrogants tenen resposta, però aquest cop la recerca la fareu per mitjà d'una *miniquest*.

Per donar resposta a aquestes preguntes, connecteu-vos a aquesta adreça, descarregueu-vos la fitxa que hi trobareu i investigueu per Internet per completar-la:

<http://www.sindic.cat/infants>



Així podreu:

- Elaborar una definició del Síndic de Greuges: qui és, quines funcions té, com actua i quan.
- Fer una llista d'aquelles situacions que el Síndic pot ajudar a resoldre: quines situacions? Què cal fer abans? Quan hi pot intervenir? Quan no hi pot intervenir? Què cal perquè hi intervingui?
- Saber com ens hem d'adreçar al Síndic perquè ens atengui.

Arribem al final i ja és hora de posar en pràctica tot allò que hem estat treballant.

Ja sabem que podem adreçar queixes i opinions al Síndic quan considerem que hi ha drets que no se'ns respecten. Sabem també que el Síndic de Greuges valora si la vostra petició entra dins del seu camp d'actuació i llavors hi intervé, o bé us adreça cap a una altra institució. Tot plegat no sembla gaire complicat, oi? **Comprovem-ho!**

És o no és... un cas per al Síndic?

Dividiu la classe en sis grups. Cada grup ha d'analitzar un dels casos que us presentem a continuació. Es tracta d'esbrinar si el cas ha d'arribar al Síndic o bé si abans cal passar per altres institucions. Preneu-vos el temps necessari i no us precipiteu! Ja sabeu que no tot ha de passar pel Síndic!

Per ajudar-vos a fer una anàlisi més efectiva, us proposem algunes qüestions que us podeu plantejar per arribar a una conclusió:

- Quin és el tema de la queixa?
- Podem recórrer a algú altre per resoldre el cas (família, amics, ajuntament, etc.)?
A qui? Com o què li explicaríeu?
- Definitivament, penseu que és un cas per al Síndic? Per què?

Un cop tots els grups hàgiu arribat a una conclusió, presenteu-la a la resta de grups i argumenteu-la.

Llavors, valorarem tots si la conclusió és encertada o no. Finalment, per als casos que sí que siguin objecte del Síndic, farem servir el formulari que trobareu al final de l'activitat i que ja heu conegut per mitjà del web.

Apa! A la feina.



Plantejament dels casos

Cas 1

Aquest matí el vostre germà s'ha trobat la moto tirada a la vorera i s'ha adonat que li faltaven algunes peces: el retrovisor, el llum davanter i les eines que guarda normalment dins del seient. S'ha posat fet una fúria perquè només feia un parell de dies que l'havia recollida del taller. Ja fa dies, però, que al barri hi ha incidents d'aquest tipus. Sembla que hi ha un grup de vàndals nocturns que es dediquen a fer de les seves. Què li aconselleu?

Cas 3

Amb el mestre de matemàtiques, no hi ha manera d'entendre-s'hi. Avui ha penjat les notes i només tres persones han aprovat, però és que quan li demaneu que us expliqui les coses que no enteneu us diu que sou una colla de ganduls i s'hi nega amb molt males maneres. A més, de tant en tant s'enfada molt i us crida sense que sapiguen perquè. Què hi podeu fer? Ningú no té ganes d'anar a classe i no voleu suspendre l'assignatura ni que us tracti així.

Cas 5

La teva germana viu un infern a l'escola. Només ho saps tu, perquè t'ha demanat que no diguis res als pares per no amoïnar-los. Ja fa temps que hi ha un grupet de noies que no paren de molestar-la. La insulten, li prenen coses i l'amenacen assegurant-li que serà molt pitjor si parla amb algun adult. Ho fan quan ningú no les pot veure, així el professorat del centre mai no en pot tenir cap prova. Vols ajudar-la sigui com sigui. Què pots fer?

Cas 2

Ja fa dos mesos que us vau adreçar al vostre districte per demanar que arreglessin la pista de monopati que hi ha a les instal·lacions municipals. La resposta, per ara, ha estat que ho estan estudiant. La pista està molt deteriorada i el seu estat és un perill per a la pràctica del vostre esport preferit. Fa poc més d'una setmana que un company vostre va patir un accident i es va trencar el colze dret. Esteu ben tips d'esperar i voleu que algú us ajudi. Què podeu fer?

Cas 4

Esteu indignats! Us sentiu estafats! Només fa dos dies que vau comprar el nou joc de la consola i ja no funciona! Havíeu aconseguit estalviar tots junts els diners que costava i ara què? Res! El pitjor de tot és que no podeu reclamar enlloc perquè no en teniu la factura. La vau comprar a un col·lega de Batxillerat que us la va vendre a bon preu. Però, és indignant! Alguna cosa s'hi ha de poder fer, oi?

Cas 6

A l'hora del pati i a la sortida de l'escola sempre hi ha un grupet de joves al parc que es dediquen a vendre pastilles. Alguns companys s'hi adrecen per comprar-ne i també n'hi ha que van a classe després de prendre'n. No és bo per a ells, ni per als companys ni per als mestres, que hem d'estar després amb ells a la classe. Què hi podem fer? N'estem tips d'aquesta situació.



Un cop escoltades i valorades les conclusions de tots els grups, ja podem omplir el formulari.
Heu fet una bona feina!

The image shows a screenshot of the website 'El defensor d'infants i joves'. At the top left is the logo 'SÍNDIC EL DEFENSOR DE LES PERSONES'. The main header is 'El defensor d'infants i joves'. Below the header is a navigation menu with the following items: 'Inici', 'Saps qui som?', 'Els teus drets', 'Queixa't i pregunta', 'Activitats', 'Material per a escoles i instituts', and 'Enllaços d'interès'. The main content area is titled 'Queixa't i pregunta' and contains a list of options: 'Vull presentar una queixa', 'Quines queixes pot atendre el Síndic?', 'Què passarà amb la meua queixa?', and 'Vull fer una consulta'. The 'Vull presentar una queixa' option is selected. Below this is a form titled 'Explica'ns aquí mateix la teva queixa'. The form includes fields for: 'Nom:', 'Cognoms:', 'Domicili:', 'Població:', 'CP:', 'Edat:', 'Telèfon de contacte:', 'Correu electrònic:', and 'Motiu de la queixa:'. Below the form, there is a section for downloading the form: 'O DESCARREGA'T AQUÍ L'IMPRÈS PER FER-LA'. Below this, there are instructions: 'Per omplir-ho i enviar-ho' and contact information: 'Per correu a Josep Anselm Clavé, 31, 08002, Barcelona' and 'Per fax al fax 933 013 187'.

Què hem après?

Fem balanç! Hem arribat al final i l'objectiu s'ha assolit: coneixem **qui és el Síndic de Greuges i per a què serveix**.

Pel camí, hem aprofundit en el tema dels drets i ens hem adonat de la importància de ser responsables i de saber prendre compromisos per garantir la convivència i el benestar de tothom.

Si voleu més informació, ajut o assessorament, trobareu sempre el Síndic a la vostra disposició en aquestes adreces:

<http://www.sindic.cat/infants>

Tel.: 93 301 80 75

Adreça: Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona

Correu electrònic: infancia@sindic.cat

Un cop finalitzat el treball realitzat al llarg d'aquestes setmanes, et proposem tornar a respondre l'enquesta amb la qual es va iniciar el programa, te'n recordes?

Intenta ara respondre aquestes preguntes:

Has sentit parlar del Síndic de Greuges al llarg del programa en algun mitjà de comunicació?

- Diaris
- TV
- Internet
- Altres

Què diries que és, ara?

- Un edifici històric
- El títol d'una novel·la del segle XXI
- Una institució democràtica

Amb quin d'aquests temes relaciones el Síndic?

- La defensa dels drets de les persones
- La pressió fiscal
- La literatura

Penses que pot oferir-te algun servei? Quin d'aquests?

- Defensar-me quan no s'hagin respectat els meus drets
- Ajudar-me a cercar informació per a les vacances
- No pot oferir-me cap servei

Com podries contactar amb el Síndic de Greuges?

- Per correu electrònic
- Per telèfon
- Adreçant-te a la seu del Síndic

Esperem que puguis copsar l'avenç que has fet sobre el tema, però encara volem anar una mica més enllà. Intenta respondre molt sintèticament aquestes preguntes. Així et serà possible conèixer el que t'ha aportat el programa:

Penses que, si en tinguessis necessitat, sabries com contactar amb el Síndic?

.....

Quin canal de comunicació triaries per posar-t'hi en contacte?

.....

Penses que fer arribar les teves opinions al Síndic pot tenir alguna utilitat? Per què?

.....

En vols conèixer alguna cosa més? Quina?

.....