

# ANTI- DISZKRIMINÁCIÓS IRODA

---

## ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

---

European  
Coalition  
of Cities



against Racism



International Coalition  
of Inclusive and  
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by  
the European Union

Miért fontos?

Alapítás

Gyakorlat

Utánkövetés

---

# ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

---

## ANTIDISZKRIMINÁCIÓS IRODA

### A TELEPÜLÉS AZ ALÁBBI FUNKCIÓKBAN JELENIK MEG:

- demokratikus intézmények,
- szabályalkotó,
- munkáltató,
- szolgáltató,
- megrendelő.

### AZ ECCAR TÍZPONTOS AKCIÓTERVE:

- 1 Éberén a rasszizmus ellen.
- 2 A rasszizmus és a diszkrimináció felmérése, a helyi intézkedések monitorozása.
- 3 A rasszizmus és a diszkrimináció áldozatainak támogatása.
- 4 Több részvételi lehetőség és jobban informált lakosok.
- 5 A település mint az esélyegyenlőségi gyakorlatok aktív támogatója.
- 6 A település mint az esélyegyenlőséget tiszteletben tartó munkáltató és szolgáltató.
- 7 Tisztességes hozzáférés a lakhatáshoz.
- 8 Oktatással a rasszizmus és a diszkrimináció ellen.
- 9 A kulturális sokszínűség előmozdítása.
- 10 Gyűlölet-bűncselekmények és konfliktuskezelés.

A programot az ETC Graz koordinálta, és az alábbi partnerekkel valósította meg:  
Stockholmi Egyetem (Svédország),  
Padovai Egyetem, Emberi Jogi Központ – HRC Padova (Olaszország),  
Európai Alkotmányjogi Központ – CECL (Görögország),  
Másság Alapítvány – NEKI (Magyarország),  
CIDALIA (Spanyolország),  
Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR).  
UNESCO: az ICCAR tagja

Szerkesztők: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen.

2. kiadás, 2017. február, Graz–Stockholm–Potsdam

Az Eszköztár az egyenlőségért az Európai Bizottság, az UNESCO, az Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR), az Open Society Foundation – At Home in Europe, az ETC Graz, valamint Bécs, Bern, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam és Zürich városának támogatásával valósult meg.

*E kiadvány az Európai Unió Jogok, egyenlőség és állampolgárság (REC) programjának pénzügyi támogatásával valósult meg (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). A kiadvány tartalmáért az ETC Graz és partnerei kizárólagos felelősséget viselnek, és nem tükrözik az Európai Bizottság nézeteit.*

---

# BEVEZETÉS

---

Az Eszköztár az egyenlőségért egy kézikönyv, amely segítséget nyújt a településeknek abban, hogy sikeres helyi politikát fogalmazzanak meg a rasszizmussal vagy faji alapú megkülönböztetéssel szemben, vagy fejlesszék a már meglévőket. Az eszköztár tapasztalati alapon nyújt segítséget módszerek, intézkedések teljesítéséhez a tervezéstől a hatás méréséig bezárólag. A kézikönyv tartalma európai önkormányzati dolgozóktól szerzett ismereteken nyugszik.

Célunk az volt, hogy a lehető legpontosabban fogalmazzuk meg javaslatainkat. Kérjük, tekintsen úgy írásunkra, mint más településbeli kollégáinak tapasztalatára, és vegye át belőle azt, ami az ön települése számára hasznos lehet.

Az eszköztár létrehozása nem lett volna lehetséges azok nélkül a helyi hivatalnokok nélkül, akik megosztották velünk tapasztalataikat, tudásukat és idejüket. Az ECCAR és a szerkesztők ezúton köszönik meg a részt vevő városoknak a hozzájárulásukat és vendégszeretetüket, különösen az alábbiaknak:

AgiaVarvara (Görögország)	Graz (Ausztria)
Athén (Görögország)	Madrid (Spanyolország)
Barcelona (Spanyolország)	Malmö (Svédország)
Bécs (Ausztria)	Nantes (Franciaország)
Berlin (Németország)	Pécs (Magyarország)
Bern (Svájc)	Potsdam (Németország)
Bilbao (Spanyolország)	Rotterdam (Hollandia)
Bologna (Olaszország)	Santa Cruz (Spanyolország)
Botkyrka (Svédország)	Sevilla (Spanyolország)
Budaörs (Magyarország)	Toulouse (Franciaország)
Castilla-LaMancha (Spanyolország)	Torino (Olaszország)
Esch-sur-Alzette (Luxemburg)	Valencia (Spanyolország)
Ghent (Belgium)	Zürich (Svájc)

# ANTIDISZKRIMINÁCIÓS IRODA

## MIÉRT FONTOS? 10

## ALAPÍTÁS 12

### TERVEZÉS ÉS AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA 12

Politikai akarat meghatározása és politikai támogatás megszerzése	12
Ismeretterjesztés, miért probléma a diszkrimináció a városnak?	11
Önkormányzati határozat	12
Érintett szereplők meghatározása	12

### KONCEPCIÓ 15

A meglévő struktúrákra való építés	15
Alapító bizottság létrehozása	15
Alapokról és az eljárásról való megállapodás	15

### KONCEPCIÓ 16

Költségvetés megtervezése	18
---------------------------	----

## GYAKORLAT 20

Megfelelő hely megtalálása	20
Irodavezető kiválasztása	20
Adatvédelem biztosítása	21

### NAPI MUNKA 23

Az anti-diszkriminációs iroda megismertetése a várossal	23
Az anti-diszkriminációs iroda láthatóvá tétele	23

### FENNTARTHATÓSÁG 27

---

## **UTÁNKÖVETÉS** **28**

---

Utánkövetés céljainak meghatározása	28
A célok eléréshez szükséges eszközök meghatározása	28
Az eredmények terjesztése	29
Regionális központ létrehozása	30
<b>A SIKER FŐ TÉNYEZŐI</b>	<b>31</b>
<b>HATÁS ÉS EREDMÉNY</b>	<b>32</b>
<b>FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK</b>	<b>33</b>

## ANTIDISZKRIMINÁCIÓS IRODA (ADI)

Az antidiszkriminációs iroda (ADI) egy tanácsadó szolgálat, amely mindenki számára elérhető, aki úgy érzi, hogy hátrányos megkülönböztetést szenvedett vagy tisztességtelenül bántak vele. Az ADI tanácsadást nyújt jogi kérdésekben, konfliktuskezelést, mediációt végez és támogatást nyújt a vélt vagy valós diszkrimináció számos esetében. Az iroda fellép a diszkriminációval szemben, az esélyegyenlőséget támogatva.

Az ADI és az egyenlő bánásmód hatóság (Magyarországon ilyen az Egyenlő Bánásmód Hatóság – a ford.) közötti legnagyobb különbség az, hogy az ADI nem szorítkozik az egyenlő bánásmódot előíró törvény alapján nyújtott jogi tanácsadásra, hanem a támogatások szélesebb skáláját biztosítja. Az ADI ingyenes, anonim, így könnyen hozzáférhető.

Az antidiszkriminációs iroda közvetítőként lép fel az áldozatok vagy érintett személyek, civil szervezetek, az egyenlő bánásmódért kiálló szervezetek és a diszkriminációval vádolt felek között, legyenek azok köztisztviselők vagy civilek. Az ADI segít az egyenlőségi szakpolitikák kidolgozásában helyi vagy nemzeti szinten.

A faji megkülönböztetés valamennyi formájának kiküszöböléséről szóló nemzetközi egyezmény (CERD) 1. cikkének (1) bekezdése szerint **a faji megkülönböztetés kifejezés olyan különbségtételt, kizárást, megszorítást vagy előnyben részesítést jelent, amelynek alapja a faj, a szín, a leszármazás, a nemzetiségi vagy etnikai származás, és amelynek célja vagy eredménye politikai, gazdasági, társadalmi, kulturális, vagy a közélet bármely más terén az emberi jogok és alapvető szabadságjogok elismerésének, egyenrangú élvezetének vagy gyakorlásának megsemmisítése vagy csorbítása.**

A **különbségtétel** (distinction) azt jelenti, hogy egy személy valamely tulajdonsága (például vallása, nyelve stb.) miatti megkülönböztetésére strukturális szintű igazolást adunk. Ennek ellentéte az egyenlőség. Ez egyszerre állapot és folyamat.

A **kizárás** (exclusion) egyet jelent az emberi jogokhoz való hozzáférés és az azokkal élés megtagadásával. Az EU a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet által elfogadott társadalmi kizárás fogalmát ültette át, kiszélesítve azt, hangsúlyozva, hogy akkor kerül sor erre, amikor valaki azért nem tud részt venni vagy hozzájárulni a társadalom működéséhez, mert „polgári, politikai, szociális, gazdasági és kulturális jogait megtagadják tőle”. A meghatározásból kitűnik, hogy a „kizárás számos probléma együttes következménye; ilyen lehet a munkanélküliség, az alacsony képzettség, az alacsony jövedelemszint, a szegényes lakhatás, a kedvezőtlen egészségi állapot és a család széthullása”. A részvétel az emberi jogok előfeltétele, de egyben azok célja is. A kizárás ellentéte a befogadás (inclusion).

A **megszorítás** (restriction) az emberi jogok gyakorlásának korlátozását jelenti. Ennek pozitív megfelelője az egyenlő esélyek megléte.



**Előnyben részesítés** alatt azt értjük, hogy egy személyt „a faj, bőrszín, etnikai hovatartozás, származás, születés, vallás vagy nyelv alapján kedvezőbb helyzetbe hoznak a meglévő hátrányok kiküszöbölése érdekében”. A fogalom pozitív megfelelője az egyenlő bánásmód. A faji alapú megkülönböztetés ellen sikeresen fellépő intézkedéseknek tehát az előnyben részesítés négy fajtájához kell hozzájárulnia.

**A diszkriminációval szembeni fellépés tehát az egyenlőség, a befogadás, az egyenlő esélyek és az egyenlő bánásmód biztosításával jár.**

A fejezetben ismertetett tízpontos akcióterv e dimenziókat előmozdítva küzd a diszkrimináció ellen.

→ Az **antidiszkriminációs irodák** az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításával lépnek fel a hátrányos megkülönböztetéssel szemben. Jogköreiktől függően az emberi jogok terén a diszkrimináció megelőzéséhez, kiküszöböléséhez vagy szankcionálásához járulnak hozzá.

## KONTEXTUS

A fejezet anyagát Grazban (Ausztria), Zürichben (Svájc), Barcelonában, Madridban, Bilbaóban, Sevillában (Spanyolország), Malmöben (Svédország) és Bolognában (Olaszország) az antidiszkriminációs irodákban, továbbá a konfliktusmegelőzés és -megoldás területén dolgozó személyekkel készített interjúk alapján dolgoztuk ki. Az interjúalanyok által adott információt online forrásokkal egészítettük ki. Az államszövetségi jellege (Ausztria, Svájc) hatással van arra, hogy a települések milyen hatáskörrel rendelkeznek a faji alapú diszkriminációval szembeni fellépés terén. Svájcban nincs olyan jogszabály, amely a magánszférában tiltaná a diszkriminációt, míg a rasszista cselekményeket a közjog vagy büntetőjog szabályozza. A helyzet eltér azokban az országokban, ahol az EU diszkriminációellenes előírásait a nemzeti jog átülteti.

---

# MIÉRT FONTOS?

---

## Miért kedvező a településnek?

- A sokféle formában megnyilvánuló diszkrimináció és zaklatás nemcsak meghatározott csoportokra hat, hanem a társadalom egészére. Gondoljunk arra, hogy hányféle csoporttal szemben valósulhat meg hátrányos megkülönböztetés, és hogy e csoportok együtt a társadalom többségét adják. Az ADI a diszkrimináció minden áldozatát (kor, biológiai nem, etnikai származás, fogyatékoság, szexuális orientáció alapján) támogatja, ezzel tulajdonképpen az egész lakosságot szolgálja.
- A diszkrimináció társadalmi konfliktusokhoz vezethet. Az ADI hozzájárul a konfliktusok megoldásához és azok megelőzéséhez.
- A település hatékonyabban teremthet egyenlőséget.
- A diszkriminációs esetek rontják a településről kialakult képet, függetlenül attól, hogy a lakosok vagy a turisták/látogatók a diszkrimináció áldozatai. A település jelentősen javíthat a városképén, ha felvállalja a diszkriminációval szembeni fellépést.
- A civil szervezetek, az egyenlőbánásmód-hatóságok partneri kapcsolatba lépnek az ADI-val: azokat az ügyfeleket, akiknek kapacitás- vagy hatásköri korlát miatt nem tudnak segíteni, átírányíthatják hozzájuk.
- Az ADI tréningeket szervez, gyakorlati segítséget nyújt a települési szolgáltatók számára. A szolgáltatók figyelembe veszik a véleményét minden diszkriminációellenes és esélyegyenlőséghez kapcsolódó kérdésben.
- A számos feladatot ellátó ADI kiegészítheti a már meglévő áldozatsegítő szolgálatok munkáját, amelyek jellemzően egy meghatározott csoport (például gyerekek, nők, bevándorlók) segítségére fókuszálnak.
- A mediáció segíthet a társadalom kohéziójának megteremtésében, ami fontos a konfliktusok megelőzésében.
- Az antidiszkriminációs iroda közvetetten monitoringfunkciót is elláthat (az esetek, számok, helyszínek, tények és a diszkrimináció típusának rögzítésével), amely túlterjeszkedhet a nemzeti, egyenlő bánásmódról szóló törvények által elvárt minimumnál.
- Az esetek dokumentációja új jogszabályok vagy jogszabály-módosítások alapjául szolgálhat.
- A problémák nem törvényi úton történő kezelése költséghatékony.
- A diszkriminatív esetekre való gyors reagálással megelőzhetők a konfliktusból vagy az emberek marginalizációjából eredő költségek.

## Miért előnyös a célcsoport tagjai számára?

- A diszkrimináció áldozatai és a jogi tanácsadásra szoruló lakók könnyen hozzáférhetnek az ADI szolgáltatásaihoz.
- Szakszerű tanácsadásban részesülnek, így eldönthetik, hogyan folytassák az ügyet.
- Még ha az incidens nem tartozik is az egyenlő bánásmódról szóló törvény hatálya alá, az ADI segíthet a megfelelő megoldás megtalálásában.

- A szolgáltatás az áldozatok igényeinek megfelelő, személyre szabott segítséget nyújt (hivatalos levél írása, szembesítés, mediáció, nyilvánosságra hozatal, ügyvéd ajánlása).
- A diszkriminációval vádolt és az érintett személyek közötti mediáció gyorsabb, eredményesebb és olcsóbb, mint a per.
- Az ADI lobbizhat az antidiszkriminációs jogszabályokért, azok javításáért és bármilyen más, kiegészítő intézkedésért.
- A diszkrimináció okozta konfliktusok megelőzhetőek.
- Az ADI figyelemfelhívó tevékenységet végez kampányokkal és egyéb tevékenységekkel.
- A bevándorlók (és a többi diszkriminált csoport) ingyenes hozzáférést kap az igazságszolgáltatáshoz és a jogvédelemhez, és megismerik jogaikat.

#### **Az ADI általában hasznos, ha**

- az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés korlátozott, mert a hátrányos megkülönböztetést tiltó jogszabály nem ad rá lehetőséget;
- a konfliktusok etnikai (vagy más, például vallási, nemi, szexuális orientáción vagy fogyatékosságon alapuló) különbségen nyugszanak;
- bizonyított, hogy a településen van diszkrimináció (például civil szervezetek beszámolóí, szituációs tesztelés szerint).

## **KORLÁTOK**

Az ADI hatásköre változó, előfordul, hogy a meglévő, egyenlő bánásmódról szóló törvény vagy más, hasonló funkciójú jogszabályok – vagy az eljárásjog – korlátozhatják feladatkörét. Vannak olyan antidiszkriminációs irodák, amelyek hatásköre nem terjed ki a magánszférába tartozó ügyekre. Az ADI nem alkalmas az egyenlő bánásmódot (a diszkrimináció tilalmát) előíró szabályok hiányosságait és korlátait orvosolni. Ha a diszkrimináció valamely területét a jog nem szabályozza, az ADI legfeljebb a személyek jóérzésére hathat (hacsak más jogszabályokra nem hivatkozhat). A nyomásgyakorlás más eszközei, mint például a nyilvánosságra hozatal, csak akkor alkalmazhatók, ha az az áldozat érdekeit nem sérti, és/vagy az áldozat hozzájárult.

Ne várjuk, hogy az ADI létrehozása után megnő a bejelentett diszkriminációs esetek száma, és azt se, hogy megszűnik a hátrányos megkülönböztetés. Az ADI nem alkalmas és nem tud minden jogi jellegű kérdést megválaszolni. Az ADI általános jelleggel nem oldhatja meg a hátrányos megkülönböztetést elszenvedő csoportok valamennyi problémáját és nem helyettesíti a civil szervezetek munkáját sem. A problémák gyakran kívül esnek a jogszabályok által körülhatárolt területen. Erős civil társadalom hiányában a helyi ADI nehezen tudja definiálni hatáskörét és profilját. Az ADI nem lehet egyedüli szereplő a települési egyenlőségért végzett munkában.

# ALAPÍTÁS

## TERVEZÉS, ÉRINTETTEK BEVONÁSA



### Politikai döntés a monitoringról

Szerezzen politikai támogatást! Ez lehet egy stratégiai anyag, egy regionális vagy nemzeti akcióterv is, ha a jogvédelmet és a megkülönböztetés megszüntetését célzó intézkedéseket elsődleges fontosságúként kezelik. Elsőként tehát ellenőrizze, hogy létezik-e már a településen bármilyen, a hátrányos megkülönböztetés elleni fellépést sürgető vállalás. Ha települése az ECCAR tagja – vagy az szeretne lenni –, akkor érveit alapozza az ECCAR tízpontos akciótervének harmadik pontjára. Hivatkozzon általános jelleggel az emberi jogi normákra, amikor a jogvédelmi szolgáltatás megalapítása mellett foglal állást.

### Hívja fel a figyelmet arra, hogy a diszkrimináció valós probléma a településen

Ha egyes esetekből az derül ki, hogy a diszkrimináció mindennapos megnyilvánulásait nem ismerik fel a településen, végezzen szituációs tesztelést annak bizonyítására, hogy az igenis létező probléma. A módszer előnye, hogy jóval nehezebbé teszi a jelenség tagadását, márpedig jellemzően ez az első ellenérve azoknak, akik diszkriminálnak.

#### Hogyan végezzünk szituációs tesztelést? Két példa:

1. *Éjszakai élet:* Válasszon ki tesztalanyokat, akik öltözködés, kor, nem, viselkedés stb. tekintetében megegyeznek, és csupán abban a tulajdonságban térnek el, amelynek kapcsán a diszkriminációt bizonyítani szeretné (például etnikai csoporthoz való tartozás, nem). Küldje az alanyokat különböző klubok bejáratához, és rögzítse, ha egyes embereknél megtagadják a belépést. Magával vihet helyi politikusokat vagy a médiában dolgozó szakembereket is.

2. *Lakáspiac:* Küldje ki ugyanazt a levelet (e-mailt) más-más névvel („Jó napot kívánok, X. Y. vagyok, és az ön által feladott albérlethirdetés miatt keresem.”). Válasszon egy gyakori helyi nevet és egy másik, kisebbségek körében elterjedt nevet. Rögzítse, ha az egyik „jelentkező” több kedvező választ kap, mint a másik, védett csoporthoz tartozó jelentkező.

Ez a módszer nem feltétlenül lesz elégséges ahhoz, hogy a közvetlen (a személyt érő) diszkriminációt bizonyítani tudja (ahhoz kidolgozottabb tesztelés kellene), de az általános eredmények alapján mégis valószínűsíthető, hogy széles körben megvalósul a hátrányos megkülönböztetés.

Készüljön fel arra, hogy a tesztelt helyek nem fogják jó néven venni a tesztelést.

Még ha a vendéglátóegységekbe, klubokba való bejutás megtagadása nem is a legsúlyosabb esete a hátrányos megkülönböztetésnek, mégis olyan terület, ahol viszonylag könnyű bizonyítani a diszkriminációt.

2

## Közgyűlési döntés

Szülessen közgyűlési határozat az ADI létrehozásáról, amely felhatalmaz egy személyt vagy egy helyi civil szervezetet az ADI koncepciójának kidolgozására, és költségvetést biztosít ehhez.

3

## Az érintett szereplők meghatározása

Keresse meg a témában tapasztalt helyi szereplőket. Kérjen információt azokról a szervezetektől és személyektől, akik már most is segítenek a diszkrimináció áldozatainak (és/vagy kapcsolatban vannak a lehetséges áldozatokkal). Ezek lehetnek a helyi civil szervezetek, bevándorlók szervezetei, a releváns települési tanácsadó testületek, a már létező antidiszkriminációs vagy konfliktuskezelő hivatalok, a rendőrség (ha foglalkozik a hátrányos megkülönböztetéssel is). Lépjen kapcsolatba az ügyvédi kamarával. Kulcsszereplők lehetnek továbbá azok az önkormányzati tisztségviselők és politikusok is, akik felismerik az antidiszkriminációs munka fontosságát, és prioritásként kezelik.

Egy civil szervezetek képviselőiből létrehozott munkacsoport dolgozza ki a javaslatot és a koncepciót. Ez az ADI kezdeti kuratóriuma (felügyeleti szerve) is lehet.

### KIHÍVÁSOK

A szituációs tesztelés és az eredmények nyilvánosságra hozatala tiltakozáshoz és/vagy jogi eljárásokhoz vezethet.

### MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Legyen felkészülve arra, hogy provokációval fogják vádolni. Fontolja meg az eredmények publikálását; ez esetleg segít abban, hogy tárgyalni tudjon a politikusokkal.



## KIHÍVÁSOK

A folyamat elhúzódhat.

Nehéz meggyőzni a politikai szereplőket az etnikai alapú diszkrimináció ellen küzdő ADI létrehozásáról.

Nehéz meggyőzni azokat a politikai szereplőket és köztisztviselőket, akik maguk is a diszkrimináló intézményrendszer részei: például nem támogatják azt az irányt, hogy a köztisztviselők összetétele tükrözze a település etnikai megoszlását.

Költségvetési megszorítások miatt nem lehet új intézményt felállítani.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Lobbizzon kitartóan. Működjön együtt szorosán a médiával, a civil szervezetekkel és a kutatókkal.

Ha nem sikerül politikai támogatást szerezni, akkor érdemes az ADI feladatkörét valamennyi diszkriminációra okot adó tulajdonságra kiterjeszteni. Ezáltal az iroda kifejezetten az egész települést (vagyis az összes választópolgárt) szolgálhatja. Emellett hatékonyabban léphet fel a „többes” (interszekcionális) diszkrimináció ellen is. Az érvelés során fókuszáljon az egyének által elszenvedett hátrányos megkülönböztetésre. Hangsúlyozza, hogy egyének számára nyújtanak segítséget, magas szakmai színvonalon.

Racionális és meggyőző érvekre, valamint konstruktív megoldásokra van szükség a sikeres eredményhez. Ahogyan a különböző megoldások eredményt hoznak, a bizalom megnő az ADI iránt.

Építsen a már létező struktúrákra (segítőszolgálatok, civil szervezetek). Ez költségkímélő megoldás, ráadásul felhasználja és meg is erősíti a már létező szaktudást.

## KIHÍVÁSOK

A politikai, társadalmi szereplők és a civilek a nemre, etnikumra, vallásra, fogyatékosagra, szexuális orientációra fókuszálnak, és az identitásokat ez alapján csoportosítják. A diszkriminációáldozat fogalmának meghatározásakor és a róluk való beszédben ez a hangsúlyos. Ezt a megközelítést a politikusok és a civil társadalom érdekei is fenntartják, és kölcsönösen megerősítik.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Alapvető fontosságú az alázat és az, hogy a diszkrimináció áldozatai bizalommal forduljanak az ADI-hoz. Az ADI fő célja az egyenlőség előmozdítása és a diszkriminációval szembeni fellépés.

# KONCEPCIÓ

5

## Használja a meglévő struktúrákat

Gondolja át, hogy vannak-e már létező szolgáltatások a településen. Beszéljen velük arról, hogyan lehetne a tudásukat és tapasztalatukat becsatornázni a munkába.

**Tipp:** Az áldozatok különböző segítséget, támogatást igényelnek. Támaszkodjon az egymást kiegészítő feladatkörű intézményekre, hogy a hátrányos megkülönböztetéssel szembeni hályozatot megteremtse. Az ADI lehet az eltérő érdekek közös találkozási pontja.

6

## Hozzon létre egy alapító bizottságot!

Ajánlott egy helyi civil szervezet által vezetett hálózat felállítása, amelynek az ADI koncepciójának kidolgozása a feladata. Ez lehet a későbbi kuratórium (felügyeleti szerv) alapja is.

7

## Egyezzenek meg az alapvető kérdésekben és az eljárásban

Az ADI függetlensége a hatékony működés feltétele, ugyanakkor az is lényeges, hogy az érintett szereplők számára is fontos legyen. Hosszú távon az ADI-nak nemcsak az egyedi esetek megoldása a célja, hanem az olyan környezet kialakítása is, amelyben nem is történnek ilyen esetek. Így nemcsak az egyéni ügyekben végzett munka jelentős, hanem a nevelés és a tudatosság növelése, és az olyan érdekvédelmi tevékenységek, amelyek a szakpolitikára és a nyilvános vitára is hatással vannak. E három pillérnek együttesen kell jelen lennie ahhoz, hogy maximális hatást válthassanak ki.

## KONCEPCIÓ

Az ADI jellegét az határozza meg, hogy hogyan közelíti meg a célcsoportját és milyen szolgáltatásokat biztosít számukra. Minden ADI ezek alapján maga határozza meg a profilját.

Célcsoport: egy meghatározott csoport (például egy etnikai csoport) vagy valamennyi védett tulajdonságot lefedő személyek csoportja.

- **Előnyök és hátrányok**: a hátrányos megkülönböztetés valamennyi fajtájára reagáló ADI képes a többszörös diszkriminációt kezelni. Az ADI széleskörű támogatást élvezhet azzal, hogy több csoport érdekét is szolgálja. A tágran meghatározott célcsoport megnövelheti a munkaterhet és magasabb elvárásokat támaszthat az ADI munkatársaival szemben, és kisebb a specializáció lehetősége. A leszűkített célcsoport esetében könnyebb bizalmat kialakítani, és az ADI szolgáltatásai könnyen elérhető számukra.
- Egyes városok tapasztalatai azt mutatják, hogy minél nyitottabban határozzák meg a szolgáltatások körét, annál nagyobb elfogadásra számíthatnak a szolgáltatásnyújtók (a településbeli munkatársak) és a fogyasztók (lakosság) részéről is. Ezért – ha lehetséges – tegye a jogvédelmi szolgáltatásokat széles körben nyitottá.

A szolgáltatások terjedelme: jogi tanácsadás, szociális/pszichológiai tanácsadás, szembeállítás, mediáció, konfliktuskezelés, kampányok, jogi segítségnyújtás akár a bíróság előtt.

- Javasoljuk, hogy az ADI szolgáltatási körét tágran határozzák meg, és ne csupán jogi tanácsadást nyújtsanak, mivel minden diszkriminációs eset komplex megközelítést igényel.

Cél: konfliktusmenedzsment, a megkülönböztetésmentesség előmozdítása, érdekvédelem, a jogszabályok kikényszerítése.

- Ezek a tevékenységek átfedik, kiegészítik egymást. Természetesen az ADI kiválaszthat egyetlen célt, és fókuszálhat rá, erőfeszítéseit arra koncentrálna. A szolgáltatások nyújtásához hasonlóan a megközelítések is sokfélék lehetnek a különböző helyzetek vagy célcsoportok tekintetében. Ezért ajánlott a szolgáltatások sokszínűségét megőrizni, illetve kialakítani.

Intézményesítés: nagyon fontos, hogy az ADI független legyen az állami/helyi önkormányzati szervektől.



- Ezen túlmenően a források is meghatározzák az ADI kapcsolatát a településsel. Nagyobb függetlenség érhető el több forrásból jövő társfinanszírozás esetén (például települési, regionális vagy a nemzeti kormányzat szintje, karitatív szervek vagy más, a területen dolgozó civil szervezetek bevonásával).

További feladatok: lobbizás, figyelemfelhívás, tréningek és workshopok a különböző célcsoportok számára (rendőrség, határrendészet, köztisztviselők, tanárok, diákok), esetek dokumentálása, esetek és beszámolók publikálása, jogi képviselet.

- Az ADI-nak megfelelő anyagi támogatásra van szüksége ezen extra feladatok ellátásához.

Megközelítés: aktivista vagy semleges.

- Az ADI-nak el kell döntenie, hogy politikailag aktív vagy semleges szeretne-e lenni. Mindkét megközelítésnek megvannak az előnyei és hátrányai. Például a konfliktuskezelésre fókuszáló iroda semleges pozíciót igényel, hogy a diszkriminációban érintett felek elfogadják és bizalmukba fogadják. A figyelemfelhívással foglalkozó ADI-nak az aktivista megközelítés ajánlatos. A középutat az jelentheti, ha az ADI bírósági eljárásban (vagy általában) jogi képviseletet biztosít az érintett áldozat számára.

Néhány további javaslat az ECCAR kutatása alapján:

- Hozzon létre telefonos forródrótot tanácsadás céljából.
- Szolgáltatásait mindenki számára tegye elérhetővé.
- Nyújtson bíróságon kívüli vitarendezési szolgáltatást.
- Egyértelmű hatáskörrel ruházza fel az ADI-t.
- Minden szolgáltatás legyen anonim és díjmentes.
- Az ADI-nak függetlennek kell lennie a városi hatóságoktól.
- Döntse el, hogy az eseteket nyilvánosságra hozza-e, vagy sem.
- **A szavak ereje és jelentősége:** a szolgáltatás céljának megfogalmazása során kerülje a „harc a rasszizmus ellen” típusú megfogalmazásokat, és használjon árnyaltabb kifejezéseket, mint például az „interkulturális konfliktusok megelőzése”. A rasszizmus kifejezés használata védekező magatartásra kényszerítheti az azzal vádoltakat. Az elkövetők gyorsan letagadják a rasszizmust, de beismerhetik, hogy van (interkulturális) konfliktus. Ez lehetőséget adhat arra, hogy a diszkriminatív viselkedésről beszéljenek.
- Dokumentálja az eseteket.

## 8

**Költségvetés-tervezés**

Az interjúalanyoktól kapott információk szerint a költségvetés erősen függ a település méretétől és az ADI hatáskörétől. Egy teljes munkaidejű pozíció 142–300 esettel is foglalkozhat évente (ideértve a tanácsadást, mediációt és a továbbbírányítást). Az esetszám azonban nem megbízható jelzőszám, mivel számottevő eltérések vannak az ügyekhez kapcsolódó erőfeszítésekben (a helyzet tisztázása és ügyvédhez küldés vagy például egy több hétig elhúzódó csoportos mediáció között).

Egy több mint kétszázezer fős városban érdemes négy-öt teljes idejű állást létrehozni az ADI-n belül. Ha hozzáveszi ehhez a város külvárosi részeit vagy akár az egész tartományt, esetleg a szövetségi államot, egy-két további pozíció is szükséges lehet. További erőforrások szükségesek az ADI adminisztrációjához, dokumentációjához és a nyilvánosság eléréséhez. A PR, figyelemfelhívó kampányok, workshopok szintén megfelelő erőforrásokat igényelnek.

Az ADI-nak a már meglévő települési struktúrákba való beillesztésével csökkenthetők az alábbi költségek: infrastruktúra, helyiséghasználat, pénzügyek, felügyelet költségei. Ügyeljen viszont arra, hogy az efféle integrálás a függetlenség sérelmével járhat. Az egyik érintett és az interjúban szereplő város tapasztalata szerint érdemes kevesebb tevékenységgel indítani a működést, ezzel időt nyer arra, hogy megtalálja és pontosítsa a tevékenysége fókuszát.

## KIHÍVÁSOK

Az a feltevés, hogy bármely köztisztviselő alkalmas diszkriminációellenes munkát végezni, így csökken a tréningekbe fektetett támogatás összege.

Az iroda a szociális ellátásokért felelős osztályon található, így azt a benyomást kelti, hogy szegényeknek végez karitatív munkát.

A gazdasági válságra hivatkoznak, hogy a költségvetést csökkentsék.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Hozzon példát más területről. Vesse fel, hogy amikor például településtervezésre szakembert bíz meg a település, akkor teljesen mindegy-e, hogy milyen hátterű, tudású és tapasztalatú ember végzi el a munkát.

Az ADI-nak függetlennek kell lennie. Ha a település biztosít helyiséget, hasznos, ha az a polgármesteri hivatalban van.

Próbáljon közös nevezőre jutni az önkormányzattal, elfogadva és megértve annak menedzseri szemléletét. Hangsúlyozza, hogy milyen előnyökre tesz szert a település az ADI révén. Ezáltal aggályait jobban megértik.

# GYAKORLATI MEGVALÓSÍTÁS

9

## A helyszín megtalálása

Az egyik lehetőség, hogy a település különböző pontjain nyitnak irodákat, más és más kérdésekre vagy célcsoportokra fókuszálva.

Az infrastruktúrától függően a település is felajánlhat egy irodát valamelyik épületében. Ez költséghatékony megoldás, és lehetővé teszi a konstruktív együttműködést a helyi szolgáltatókkal. Ajánlott, hogy az ADI a település középpontjában legyen, egyrészt így látható, ráadásul azt üzeni, hogy a település központi kérdésként kezeli az ADI ügyét.

Másfelől azonban, ha önkormányzati „osztályként” tekintenek az ADI-ra, az elijesztheti az áldozatokat az irodához fordulásban, megkérdőjelezve annak függetlenségét. Emellett a túl hivatalos megjelenés azokat is elbátortalaníthatja, akik bizalmatlanok a hivatalos szervekkel szemben. Az ilyen célcsoportok eléréséhez kívánatos, hogy az ADI közeli kapcsolatokat építsen ki a már meglévő civil szervezetekkel.

10

## Keressen egy tapasztalt irodavezetőt!

### Munkaköri követelmények:

Elvárt kompetenciák: többéves gyakorlat és tapasztalat az antidiszkrimináció és a tanácsadás területén. Olyan ember legyen, aki az egyenlőségre egyfelől alapvető emberi jogi kérdésként tekint, másfelől viszont felismeri annak gyakorlati, a mindennapi emberek életére gyakorolt hatását is.

A tapasztalatok szerint csak az esetek kis része tartalmazza a jogi szempontból szükséges tényeket. Így fontosak a jogi ismeretek is, bár a jogi diploma nem feltétlenül szükséges. A konfliktuskezelés és a mediáció területén meglévő képességek és a konfliktusok dinamikájának megértése fontosabb lehet. Mindamellet elengedhetetlen, hogy a kiválasztott személy ismerje a lehetséges jogi eljárásokat és azok következményeit, hogy segítsen az áldozatnak a számára legjobb döntés meghozatalában. Fontos, hogy az irodavezető ismerje a település intézményi struktúráját is.

A tanácsadás és konfliktuskezelés nagyon megterhelők, különösen érzelmi szempontból. Az ADI-k alkalmazottainak pszichológiailag erősnek kell lenniük, és jelentős belső motivációval kell rendelkezniük.

11

**Személyes adatok védelmének biztosítása**

Biztosítsa az adatvédelmet az esetdokumentációban!

Fontolja meg egy olyan közös adatbázis létrehozását, amely minden releváns szolgáltató vagy civil szervezet tevékenységére vonatkozó információt összegyűjt, hogy átlássa az összes diszkriminációs esetet. Ilyen lehet például: a panaszok száma egy évben, az ajánlott szolgáltatások típusa, a hátrányos megkülönböztetésre vezető tulajdonság(ok), terület (például munkaerőpiac, lakhatás, oktatás), típus (közvetlen vagy közvetett diszkrimináció, zaklatás, utasításadás ezekre), az ügyfelek kora, neme, állampolgársága, az intézkedés kimenetele.

**KIHÍVÁSOK**

A képzett stáb megtalálása.

**MEGOLDÁSI JAVASLATOK**

Ajánlott, hogy az ADI kollégái az ügyfelek sokszínűségét tükrözzék. A nyelvi tudás és/vagy a bevándorló háttér elérhetőbbé teheti az irodát. A szociális munkásként eltöltött időszak tapasztalatai vagy tolmácsok elérhetősége szintén magas színvonalú tanácsadást alapozhat meg.

Ha tolmácsokkal dolgozik, biztosítsa az elérhetőségüket, akár úgy, hogy közvetlenül alkalmazza őket, akár úgy, hogy egy tolmácsirodával köt szerződést. A tolmácsoknak nem kell felsőoktatási végzettséggel rendelkezniük; az úgynevezett „interkulturális tolmácsok” – azok a bevándorló háttérű személyek, akik képzettek a tolmácsolás terén – megfelelők.

Biztosítsa a tolmácsok titoktartását.



## KIHÍVÁSOK

Előfordulhat az egyéni esetek miatti leterheltség, ami a többi intézkedés elhanyagolásával jár.

Nemcsak a bejövő panaszokat vizsgálják meg, hanem a be nem jelentett ügyek megértésére is figyelmet fordítanak.

A településsel szemben is érkeznek panaszok, ami felbosszantja a politikusok, köztisztviselők egy részét.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Beszéljen a településsel további erőforrások bevonásáról, javasoljon megoldásokat.

Törekedjen mások elérésének fókuszba helyezésére.

Az ADI önmagában értékes szolgáltatást jelent a település számára. Ez az érték erősen az iroda függetlenségén és szakszerűségén múlik. A településtől függ annak felismerése, hogy ez valóban előny, még ha van is politikailag hátrányos következménye. Fel kell ismerni, hogy a függetlenség megkerülhetetlen, és hogy a munka természete alkalmanként a település kritizálásával jár. Még ha a kritikus hangnem a költségvetés csökkentését eredményezi is, az ADI-nak be kell fogadnia az önkormányzattal szembeni panaszokat is, és szakszerűen kell eljárnia.

## NAPI MUNKA

12

### Tegye ismertté az antidiszkriminációs irodát a településen!

A városok tapasztalati azt mutatják, hogy bizalomépítésre van szükség a civil társadalmon belül. Az ADI-nak folytatnia kell az egyéni ügyek kivizsgálását, és láthatóvá kell tennie a munkáját. A nyilvánosság hozzájárul az egyenlőség témájának a középpontban tartásához. A civil társadalomnak tudnia kell, hogy az ADI független az önkormányzattól (még ha az utóbbi biztosítja is a pénzügyi háttér egy részét).

- Tartson prezentációkat és workshopokat a hátrányos megkülönböztetés és a jog területén a következők számára: bevándorlók szervezetei, női szervezetek, LMBTQ-szervezetek, idősek, fogyatékosokkal élők, egyházak és vallási közösségek, iskolák, cégek és szakszervezetek.
- Szánjon időt a helyi médiával való együttműködésre (különösen az időseket lehet elérni a nyomtatott sajtón keresztül). Jelentse az eseteket nekik (mivel a sikeres esetek arra motiválják a többi diszkriminált személyt, hogy tegyenek panaszt hasonló helyzetben). A média érdekelt az ilyen ügyek bemutatásában, mivel a panaszok a helyi újsághírek alapját képezik.
- Használja a közösségi médiát az ADI munkájának követésére és dokumentálására, amikor a mainstream média nem érdekelt a segítségnyújtásban.
- Ha célcsoportja között menedékkérők vagy menekültek is vannak, működjön együtt az első befogadó állomással (a határon). Ezek látják el a menedékkérőket az ADI működéséről szóló információkkal a legtöbb nyelven. A nyelvi kurzusokat tartókkal való együttműködés is ajánlott.
- Írjon vitaindító cikkeket, népszerűsítse az egyenlőség nemzeti ügyként való megjelenítését.

**Tipp:** Az előadások segítenek abban, hogy elérjék a magukat diszkrimináció áldozatainak érző személyeket. A tapasztalat azt mutatja, hogy közvetlenül az előadás után megpróbálnak beszélni az előadóval. Számítson arra, hogy az előadás után az emberek személyesen kívánnak majd beszélni önnel. Szánjon erre időt, és legyen önnél elegendő névjegykártya is.

13

### Tegye láthatóvá az ADI előnyeit!

- Az eredményeket érdemes felhasználni az érzékenyítő és tudatosságnövelő kampányokban.
- A tapasztalatok és eredmények segíthetik az új jogszabályokért végzett lobbitevékenységet.
- Az éves beszámolók (például a diszkriminatív incidensekről) láthatóvá teszik a teljesítményüket.

**Tipp:** Soha ne tegyen semmit az áldozat engedélye nélkül. Az áldozat dönt arról, hogy mihez járul hozzá. Ez különösen fontos az őket ért esetek nyilvánosságra hozatalakor. Az áldozat bizalma nemcsak az egyéni eset szempontjából fontos, hanem abban is segít, hogy hosszabb távon lehessen bizalmat építeni.

## KIHÍVÁSOK

Az alkalmazottak ellenállással találkoznak a munkájuk során.

Az iroda munkatársainak magyarázkodniuk kell, miért jó, amit tesznek.

Komplex esetek érkeznek, míg a cselekvési lehetőségek korlátozottak.

Az irodavezető kiválasztásában politikai érdekek játszottak szerepet.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Ne becsülje le az ADI-val szembeni ellenérzés mértékét. Érdemes szupervíziót és tréningeket tartani az alkalmazottak számára. Beszéljenek a sérelmekről és a kellemetlen élményekről a csapatmegbeszéléseken, és próbáljanak humoros levezetést találni ezekre. A siker magában foglalja azt is, hogy elfogadjuk: az ADI munkájának része, hogy kritikával illeti a hatalmon lévőköt, a munkaadókat, a szakszervezeteket stb., tehát azokat, akik általában nincsenek hozzászokva ahhoz, hogy vélt vagy valós diszkrimináció miatt kritizálják őket.

Készüljön fel arra, hogy nagyon bonyolult bejelentések is érkezhetnek, ahol más szakemberek már kudarcot vallottak. Beszéljék meg csapatszinten az eseteket. Tudatosítsa, hogy az ADI nem tud minden beérkező panasszal foglalkozni.

Legyen egy előre meghatározott kiválasztási folyamat, amely testületi döntéssel ér véget (például nyilvános meghallgatások után a képviselő-testület nevezze ki őket).



## KIHÍVÁSOK

A civil szervezetek és az ADI közötti együttműködés és átirányítás nem igazán működik, az ADI-t kevésbé ismerik a település civil szervezetei.

Rendszerszintű diszkriminációt gyanítanak, vagy azonos mintájú esetek érkeznek be, amelyeket az ADI jogi és intézményi felelőssége nem fed le.

Az ügyfelek egy adott konfliktust diszkriminációnak tekintenek, és azt várják el, hogy az ő szempontjukat helyezzük előtérbe. Nehéz elmagyarázni, hogy a helyzet eltérhet a személyes megítélésüktől. Elképzelhető, hogy nem szívesen vallják be a konfliktusban játszott szerepüket.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Ismerjék meg egymást személyesen. Próbálja meg eldönteni, hogy ki a leginkább alkalmas adott esetek megoldására; irányítsák egymáshoz az ügyfeleket, tartsanak tapasztalatcserét (például éves beszámolók és más anyagok megismertetése egymással), nélkülözhetetlen a részvétel egymás munkacsoportjaiban és rendezvényein. Fontos észben tartani, hogy számos településen a civil szervezeteknek nincs jogi hatáskörük.

Próbáljon meg alternatívát találni a nyomásgyakorlásra, például (ha az áldozatok beleegyeznek) a nyilvánosság erejével, más jogi eszközök (például közérdekű igényérvényesítés) népszerűsítésével vagy egyéb, idevágó jogszabályok alkalmazásával. Mutasson rá ismételtlen e jelenségekre a döntéshozók előtt.

Lényeges a tanácsadás területén szerzett tapasztalat. Próbálja elmagyarázni, hogy – legalábbis a jog szerint – nem diszkriminációt szenvedett el, hanem konfliktushelyzetbe került. A hátrányos megkülönböztetés köznap fogalma gyakran eltér a jogi definíciótól. Javasoljon más megoldási lehetőségeket, például mediációt.

## KIHÍVÁSOK

Az ügyfelek csak akkor fordulnak az ADI-hoz, amikor a konfliktus már elmérgesedett.

Nem szándékos diszkrimináció történt.

A láthatóság és az erőforrások hiánya miatt korlátozott számú esettel tudnak foglalkozni.

A legmodernebb és holisztikus szemléletű jogi szolgáltatások nyújtása.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Legyen felkészült, és hangsúlyozza, hogy fontos, hogy az ügyfelek az ügyek korai szakaszában kérjenek segítséget.

Adjon időt az érintett személynek az álláspontja kifejtésére. Próbáljon meg rávilágítani, hogy meglátásait és tetteit hol torzítják a sztereotípiák. Hangsúlyozza, hogy neki is előnyös az ADI-val való együttműködés (például tanácsadás azzal kapcsolatban, hogy a hasonló, jövőbeli helyzeteket hogyan kerülje el vagy legalábbis csökkentse a káros következményeket).

Pontosítson: a diszkrimináció gyakran azokat helyezi a középpontba, akiknek hatalmában áll diszkriminálni. Az attitűdök mellett a viselkedésre is figyelni kell (mivel azok, akik diszkriminálnak, gyakran „jó” szándékkal viseltetnek a nők, bevándorlók, fogyatékosokkal élő stb. felé). Így hatékony szakmai szolgáltatásokra van szükség ahhoz, hogy a diszkriminált csoportokhoz tartozók bizalmát, valamint a panasszal érintettek tiszteletét is megszerezzük.

Működjön együtt más, jól képzett infrastruktúrával bíró szervezetekkel (például a Vöröskereszt helyi irodái), kérje meg őket, hogy az ügyfelek számára terjesszék az ADI kiadványait.

Folyamatos tréningek és specializáció.

# FENNTARTATÓSÁG

Az ADI-t a helyi önkormányzatnak határozattal kell megalapítani, működésében viszont függetlennek kell lennie. Az irodát a polgármesternek vagy egy hozzá közel álló személynek kell vezetnie, és az önkormányzat éves vagy kétéves költségvetéseiben állandó tételként kell szerepelnie.

A civil szervezeteknek helyet kell kapniuk az ADI stratégiai döntéseket meghozó szervében. Ez egy közös tanulási folyamat az ADI és a részt vevő civil szervezet között. Az ADI működésének adaptálhatónak kell lennie. Néhány interjúalany kiemelte, hogy a városukban létrehozott ADI más városok irodáitól nyert inspirációt.

# UTÁNKÖVETÉS

Javasolt, hogy azok a települések, amelyekben már működik ADI, végezzenek önértékelést és utánkövetést. Ez különösen ajánlott, ha a diszkriminációs esetek látenciája magas.

Az elemzésnek ki kell terjednie az együttműködési és hálózatépítési munka értékelésére is. A felmérés célja az is, hogy kiderüljön, mire van szüksége a szervezeteknek vagy szolgáltatásoknak, és javaslatokat tegyen a település felé azok fejlesztésére.

14

## Határozza meg az utánkövetés céljait!

Javasolt célok (és egyben érvek is a tevékenység mellett)

- A jogvédelmet nyújtó civil szervezetek vagy sérülékeny csoportok egy asztalhoz ültetése, a meglévő hálózatok kiszélesítése.
- A település megtudja az ADI-tól, hogy mire van szüksége a tevékenység javításához, és hogy milyen, a mindennapi tevékenységhez kapcsolódó problémáik vannak.
- Találkozási lehetőséget ad a civil szervezetek hálózatai számára, így a problémák és tapasztalatok kölcsönös cseréjére is.
- Az ADI más intézményekkel való együttműködésének javítása.
- Az antidiszkriminációs munka láthatóvá tétele a régióban.
- Az ADI-k munkájának a régióban való kiterjesztése és támogatása.
- Szélesítse ki tevékenységének listáját, például kapcsolja össze a migráció, a diszkrimináció és a fejlesztés kapcsán végzett feladatait.

15

## Határozza meg a célok eléréséhez rendelt módszereket

1. Fókuszcsoportos beszélgetések a szervezetekkel és a helyi antidiszkriminációs hálózattal (munkájuk leírása, ötletek a fejlesztésre, a hálózat fejlesztésiterv-vázlatának megismerése).

**Tipp:** Hívja meg és vonja be a politikusokat az összes, terjesztéshez kapcsolódó munkába, valamint eredményeinek megismerésébe. Ez a részt vevő szervezetek, civil szervezetek számára a település elkötelezettségét mutatja. Ugyanakkor a helyi politikusok látni fogják a jogvédelem és antidiszkrimináció területén dolgozó szervezetek sokszínűségét.

2. Antidiszkriminációs irodák részére szervezett hálózatépítés és képzések megvalósítása, amelyek egyszersmind az antidiszkriminációs hálózat stratégiai fejlesztésével foglalkozó fókuszcsoportokká és workshopokká válhatnak.

16

**Az eredmények terjesztése**

Terjessze az eredményeit nyilvános szemináriumokon. Hívja meg a helyi médiumok képviselőit. Az elfogadáshoz fontos érvelni amellett, hogy a bevándorláshoz, fejlesztéshez és emberi jogokhoz kapcsolódó szakpolitikák kivitelezéséhez egyfelől meg kell erősíteni a már meglévő diszkriminációellenes tevékenységeket, másfelől pedig meg kell erősíteni a bevándorlók szervezeteit is.

**Tipp:** Hívja meg és vonja be a politikusokat az összes, terjesztéshez kapcsolódó munkába, valamint az utánkövetés eseményeire. Ez a részt vevő szervezetek, civil szervezetek számára a település elkötelezettségét mutatja. Ugyanakkor a helyi politikusok látni fogják a jogvédelem és antidiszkrimináció területén dolgozó szervezetek sokszínűségét.

**KIHÍVÁSOK****MEGOLDÁSI JAVASLATOK**

A szervezetek részvételének biztosítása a folyamat minden szakaszában.

A részvétel ösztönzése azzal, hogy szombatokon vagy nem ünnepekhez közeli időpontokban szervezik meg a találkozókat és képzéseket, illetve azokat rövidre fogják.

Kevés szervezet vesz részt aktívan.

Szervezzen fókuszcsoportos beszélgetést az egyéni interjúk helyett.

A szervezetek, civil szervezetek belefáradtak a tréningeken való részvételbe.

Győzze meg őket, hogy itt reflektálhatnak és elmondhatják véleményüket a hálózat struktúrájáról, és javíthatnak azokon a dolgokon, amelyek a mindennapi munkájukban nem működnek.

**KIHÍVÁSOK**

Különböző, sőt ellentétes nézetek a hálózatok tagjai között.

**MEGOLDÁSI JAVASLATOK**

Szánjon erre időt. A résztvevők valóban meg akarják érteni, hogy melyek a problémák és mit lehet tenni ellenük.

**17****Alakítson ki egy regionális hálózatot az antidiszkriminációs munkához**

Az antidiszkriminációs munka fenntarthatóságát biztosító fontos tényezők egyike egy ADI-kból álló regionális hálózat létrehozása.

## A SIKER FŐ TÉNYEZŐI

- A siker tényezői a szakértők szerint:
- Politikai akarat, amely nemcsak az ADI felállítását elrendelő döntésből derül ki, hanem abból is, hogy elegendő erőforrással látják el őket, és támogatják munkájukat.
- Világosan meghatározott célok.
- Az ADI független a kormányzattól, és nem része az igazgatási struktúrának sem, de jó kapcsolatai vannak a település igazgatási és politikai szerveivel.
- A költségvetés elegendő, és felöleli a PR és a figyelemfelhívás tevékenységét is.
- A munkatársak szakértelemmel és tapasztalattal bírnak az antidiszkriminációs munka, jogalkotás és tanácsadás területén.
- Kiegyensúlyozott szolgáltatáscsomag biztosítása, amely rugalmas a diszkriminációt megtapasztaló személyek igényeinek kielégítésére.
- Az ADI feladatköre nem kizárólag az egyenlő bánásmódot előíró törvényre és a jogi képviseletre korlátozódik, hanem más lehetőségei is vannak az ügyfelek támogatására (például mediáció, tanácsadás, lobbitevékenység).
- Tolmács biztosítása.
- Láthatóság biztosítása (az ADI a központban helyezkedik el).
- Jó kapcsolatok a helyi sajtóval, médiával.
- Sokak számára elérhető szolgáltatások biztosítása.
- Megfelelő munkaerő-erőforrások biztosítása a kiégés és a fluktuáció elkerüléséhez (szupervízió, csapatmegbeszélések stb.).
- Adatbázis, az esetek dokumentálása.

## HATÁS ÉS KIMENETEL

A diszkrimináció áldozatai könnyen elérhető és ingyenes szolgáltatáshoz jutnak, ahol szükségleteiknek megfelelő tanácsadásban részesülnek. Tájékozott döntést tudnak hozni arról, hogyan haladjanak tovább. A konfliktusokat megfelelő és fenntartható módon kezelik. Az ADI jó hírnevet élvez célcsoportjában.

Az ADI hosszú távú célja az, hogy csökkentse a diszkriminatív incidensek számát a településen, és hogy visszaszorítsa a rendszerszintű (közvetett) hátrányos megkülönböztetést. Ezt nehéz mérni, mivel számottevő a látencia, emiatt a bejelentett ügyek száma nem feltétlenül tükrözi a valóságot. Több település is jelezte ezt a problémát, ezért azt javasolják, hogy csak kvantitatív jelzőszámokat használjanak, vagy csak egy meghatározott időszakon belüli tevékenységek számát rögzítsék.

Az ADI hatása (annak egy része) az alábbiakon keresztül mérhető:

- az ügyfelek elégedettsége a tanácsadással (például kérdőívek, interjúk révén);
- az ügyfélkör sokszínűsége (a hozzáférhetőséget mutatja, vagyis nem csupán egyetlen etnikai csoportból, a műveltebbek köréből vagy a régóta ott élők köréből érkeznek panaszok);
- a kezdeményezéseket és intézkedéseket a település hajtja végre az ADI javaslatai alapján;
- tréningek esetén: a tudásszint mérése a program előtt és után;
- a település folyamatos és növekvő támaszkodása az ADI-ra, és növekvő gazdasági támogatás biztosítása.

Az ADI-kból vagy jogvédelmi szolgálatokból álló szövetségek részére jelzőszám lehet:

- a partnerek és az érintett szereplők sokszínűsége;
- minden érintett igényeinek figyelembevétele.

Ajánlatos, hogy az ADI méretétől függően havi rendszerességgel végezzen utánkövetést a nyújtott támogatásokkal és megoldott esetekkel kapcsolatban.



## FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK

**Stájerország (Ausztria): Stájerországi Antidiszkriminációs Iroda** (Antidiskriminierungsstelle Steiermark), helyi és regionális szinten.

Az iroda feladata, hogy tanácsadást és támogatást nyújtson a diszkrimináció áldozatai számára. A szervezet munkatársai ismertetik a lehetséges lépéseket, elkísérik az érintettet a jogi eljárás minden szakaszában, vagy a megfelelő ügynökséghez, szolgálathoz vagy szervezethez irányítják, amely a legszakszerűbb segítséget nyújthatja számukra azokban az ügyekben, amelyekben az iroda nem tud segíteni.

<http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/>

**Zürich (Svájc): Zürich Város Ombudsmani Hivatala** (Ombudsstelle der Stadt Zürich):

Az ombudsmani hivatal közvetítőként lép fel a polgárok és a városi hatóságok között. Panasztétel esetén felméri, hogy a hatóságok a kötelességeiknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően jártak-e el, megfogalmazza a véleményét, és mindkét fél számára kielégítő megoldást igyekszik találni. Az ombudsmant a város közgyűlése (Gemeinderat) választja négy évre. Az ombudsman személye független a városi hatóságoktól.

A hivatal minden, a Zürich városi önkormányzati és önkormányzati igazgatási szervvel kapcsolatos ügyben eljárhat. A hivatallal az eljárás bármely pontján fel lehet venni a kapcsolatot. A hivatal nem jogosult folyamatban lévő jogi eljárásokba beleavatkozni (például fellebbevitel esetén). A köztisztviselők szintén megkereshetik a hivatalt munkaügyi kérdésekkel kapcsolatban, ugyanakkor a bíróságok jogszolgáltató tevékenységét az ombudsman nem vizsgálhatja.

[https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik\\_u\\_recht/ombudsstelle.html#](https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/ombudsstelle.html#)

**Zürich (Svájc): Interkulturális Konfliktusok Kompetenciaközpontja** (Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte TikK):

A kompetenciaközpont széleskörű szolgáltatást nyújt interkulturális kérdések és konfliktusok kapcsán. A központ munkatársai oda mennek ki, ahol szükség van rájuk, és minden érintett személylyel közösen keresik az észszerű megoldást. A szervezet munkája a szakértelmen és a gyakorlati tapasztalaton alapul.

A központ által nyújtott szolgáltatások: az interkulturális konfliktusok és diszkrimináció kapcsán végzett tanácsadás és közvetítés, workshopok és tréningek a közszolgák, rendőrök, bíróságon dolgozók, iskolák, szociális munkát végzők, közösségi közlekedésben dolgozók részére. Emellett tanácsot ad Zürich város önkormányzatának, intézményeinek és szervezeteinek azok programjai végrehajtásában.

[http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page\\_id=1664](http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page_id=1664)

**Zürich (Svájc): SOS Rassismus Deutschschweiz**

Az SOS központ a rasszizmus, a diszkrimináció, az intolerancia és rendszerszintű erőszak áldozatait, valamint a szemtanúkat és az áldozatok családtagjait segíti. A központ információt nyújt, tanácsadást végez vagy a személyt a megfelelő intézményhez utalja tovább.

<http://www.sosrassismus.ch/>

**Zürich (Svájc): Konfliktus-forróvonal (Konfliktophon)**

Tanácsadó szolgálat a helyi születésűek és a bevándorlók közötti nézeteltérésekben, valamint a rasszizmus és hátrányos megkülönböztetés áldozatai számára, telefonon keresztül és személyesen is.

<http://www.konfliktophon.ch/angebot.htm>

**Bologna (Olaszország): Részvételi alapú értékelés és a létező regionális antidiszkriminációs hálózat megerősítése**

A regionális antidiszkriminációs hálózatot 2007-ben hozták létre, hogy az Emilia-Romagna régióbeli megkülönböztetés elleni kezdeményezések központja legyen. A hálózaton belül kétféle iroda van: a kapcsolattartók (nagyvárosi szint) és az antennairoda (helyi szint). Bologna 2014-ben írt alá egy egyetértési nyilatkozatot a Bolognai Egyetemmel és a Cospe civil szervezettel, hogy részvételi alapú elemzést végezzen a hálózattal kapcsolatban, áttekintve annak jelenlegi hatását és a szakpolitika működését. Erre két párhuzamos folyamaton keresztül került sor: egy fókuszcsoportos beszélgetéssorozatban tíz, hálózatépítő tevékenységben részt vevő szervezetet hallgattak meg, egy kapacitásépítő képzésben pedig húsz – migránsokat segítő – egyesület vett részt.

Bologna település honlapjának megkülönböztetésmentességgel foglalkozó része (külső hivatkozásokkal, beszámolókkal és más, például a területi hálózatot ismertető dokumentumokkal, kizárólag olaszul): [www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione](http://www.cittametropolitana.bo.it/sanitasociale/Engine/RAServePG.php/P/256711180406/T/Anti-discriminazione)

Zonarelli Interkulturális Központ: <https://centrozonarelli.wordpress.com/>

**Malmö (Svédország): Malmöi Antidiszkriminációs Iroda**

Az iroda feladata a diszkrimináció áldozatainak támogatása. Proaktívan léptek fel például, amikor képzést tartottak valamennyi vezető állású munkavállalónak és munkáltatónak Malmöben a hátrányos megkülönböztetés témájában. Tesztelés segítségével dolgoznak a lakhatási diszkrimináció ügyében, de programjaik egyre növekvő sokszínűségről árulkodnak. Malmö 2014-es stratégiai fejlesztési terve a diszkrimináció ellen az alábbi linken érhető el: <http://malmo.se/Kommun--politik/Sa-arbetar-vi-med.../Antidiskriminering/Anti-discrimination.html>; általános információ Malmö megkülönböztetésellenes politikáiról itt: <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2012/11/English-Engelska.pdf>.

Éves beszámoló (2014): <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2015/03/MmD-VerksamhetsBerattelse-2014.pdf>

**Barcelona, Madrid, Sevilla (Spanyolország): Jogvédelmi szervezetek:**

**Jogi Segítségnyújtó Szolgálat a Külföldiekkel Kapcsolatos Ügyekben (SOJE):** a szervezet információt és egyéni támogatást ad minden külföldről származó madridinak.

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

**Barcelona Város Polgárjogi Osztálya és Megkülönböztetésmentességi Irodája:**

[http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0ebe9f993720348a0c/index0647.html?vgnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es\\_ES](http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0ebe9f993720348a0c/index0647.html?vgnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES)

**A Sevillai Ügyvédi Kamara Támogató és Jogi Segítségnyújtó Szolgálata (CLGS):** külföldiek

számára nyitva álló szervezet, ingyenes jogi tanácsadást nyújt.

<http://www.icas.es/servicios-ciudadanos/asistencia-y-orientacion-juridica-a-inmigrantes.html>

**Salzburg (Ausztria): Salzburg Város Antidiszkriminációs Irodája** (Antidiskriminierungsstelle der Stadt Salzburg), helyi szinten: <http://www.antidiskriminierung-salzburg.at/>

**Németország: Szövetségi Antidiszkriminációs Ügynökség** (Antidiskriminierungsstelle des Bundes), szövetségi szintű: [http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html)

Brandenburg (Németország): Antidiszkriminációs Tanácsadás Brandenburgban

(Anti-Diskriminierungsberatung Brandenburg), tartományi szinten: [http://www.](http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/)

[antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/](http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/)

**Szituációs tesztelési kézikönyv** (Situation Testing Manual) (**Migration Policy Group**): [www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/](http://www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/)

