

An aerial, black and white photograph of a zebra crossing. Several pedestrians are walking across the stripes, their shadows cast long and dark on the pavement. The scene is captured from a high angle, emphasizing the geometric patterns of the crossing and the movement of the people.

Protocol d'Intervenció del **Servei de No-Discriminació a Girona**



Aquesta Guia ha estat elaborada en el marc del projecte “Commit to Rights” per la creació i millora de polítiques públiques per la Igualtat de Tracte i la No-Discriminació a la ciutat de Girona. Projecte finançat per la Unió Europea a la convocatòria CERV-EQUAL-2023, coordinat per l'Ajuntament de Girona, amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI, la Fundació Girona Regió del Coneixement, la Fondazione E-35 i el Ajuntament de Reggio Emilia.

Redacció: Equip del Servei de No-Discriminació a Girona. Per Guiomar Vargas Gómez (Fundació Sergi), Judit Font Redolad i Roy Grego (Ajuntament de Girona). Col·laboració de Kadijatu Dem Njie.

Disseny i maquetació: Xevi Bras (AbracadaBras)

Editat per Ajuntament de Girona amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI i la Fundació Girona Regió del Coneixement - Novembre 2025.

Document no definitiu, en fase de construcció col·laborativa amb les professionals de les entitats i serveis implicats en la xarxa de cogestió del Servei de No Discriminació.



Ajuntament de Girona



Girona
Regió del
Coneixement





ÍNDEX

1 | Introducció 04

2 | Enfocament 06

3 | Glossari 08

**4 | Principis organitzatius del Servei
i recomanacions a les professionals** 11

5 | Principis d'actuació del Servei 12

6 | Circuit 15

**7 | Annex: Eines per a la primera
acollida i entrevista** 27

8 | Materials de referència 31

Protocol d'Intervenció del **Servei de No-Discriminació a Girona**

1 INTRODUCCIÓ

La persistència de situacions de discriminació, desigualtat o exclusió envers persones o col·lectius, ja sigui per motius de gènere, origen, ètnia, orientació o identitat sexual, diversitat funcional, edat, creences o situació socioeconòmica, posa de manifest la necessitat d'una resposta coordinada i compromesa. En aquest context, els serveis públics i les entitats socials tenen un paper clau en la detecció, prevenció i abordatge de les situacions de discriminació.

Aquest document constitueix una **eina de treball per aplicar el Protocol d'Intervenció del Servei de No-Discriminació a Girona**, amb la finalitat de garantir una atenció integral, coordinada i de qualitat a les persones que han viscut situacions de discriminació. El protocol estableix els principis d'intervenció, detalla el circuit d'atenció i derivació, i defineix els criteris comuns i compartits per a totes les persones professionals i entitats implicades.

El Servei de No-Discriminació sorgeix –per una banda – com a iniciativa del Consell de Cohesió i Serveis Socials de Girona a finals de 2024 – en el marc del projecte “Commit to Rights” (Compromís amb els Drets) - i és fruit d'un procés participatiu amb entitats i serveis de la ciutat que treballen en l'àmbit social. Durant el primer semestre del 2025, aquests actors han treballat conjuntament per definir el circuit d'intervenció i el marc operatiu del servei, amb l'acompanyament de l'equip tècnic del projecte. Per una altra banda, dona resposta al mandat de la Llei 19/2020, d'Igualtat de Tracte i No-discriminació, que estableix la necessitat de desplegar instruments eficaços per prevenir, reparar i sancionar tota mena de discriminacions.



El Servei de No-Discriminació s'estableix com un model de política pública local de tipus públic-comunitari, amb governança i gestió compartida entre administració pública i entitats locals. Es conforma a partir d'un servei institucional central i especialitzat, anomenat **Casa de la NO DISCRIMINACIÓ** i emplaçat físicament amb la Defensora de la Ciutadania. Aquest servei central es coordina amb altres **serveis públics de la ciutat i entitats antenes** (entitats especialitzades, per eix de discriminació,...) que ofereixen l'opció d'un servei descentralitzat i més proper a la ciutadania.

Aquest **Protocol d'Intervenció** s'adreça a professionals de serveis i entitats que treballen per a la No-Discriminació, amb l'objectiu d'oferir un **marc comú d'actuació** i **eines pràctiques** per donar una resposta eficaç, coordinada i respectuosa davant de possibles situacions discriminatòries. Pretén afavorir la complementarietat entre recursos i promoure una cultura compartida basada en la igualtat de tracte, la dignitat i el respecte a la diversitat.

S'adreça a professionals de les entitats socials i dels serveis públics que realitzen primera atenció, orientació i/o acompanyament a persones que han viscut situacions de discriminació. Pretén oferir-los criteris clars, eines pràctiques i pautes comunes per a la detecció, intervenció i derivació de casos, i va acompanyat de sessions de formació a les persones professionals dels serveis per a que puguin conèixer, adquirir i practicar les habilitats i competències i també pautes per a la seva tasca que es recomanen en aquesta Guia.

El protocol s'ha elaborat a partir de referents normatius, metodològics i conceptuals en l'àmbit de la igualtat de tracte, la justícia restaurativa i la intervenció comunitària. També s'inspira en altres experiències territorials i en l'aportació de professionals i entitats amb trajectòria en l'abordatge de les discriminacions. (1)

El Protocol recull els principis d'intervenció i el circuit d'atenció a seguir en els casos de discriminació, des de la primera acollida fins al tancament del procés. Una guia que vol ser aplicada i útil, que permeti estandaritzar actuacions, protocol·litzar circuits com a forma de garantia de qualitat de les intervencions.



(1) *Protocols d'atenció a les víctimes elaborats per diferents administracions: de la Generalitat de Catalunya, Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona i altres.. Veure apartat 8 d'aquest document 'Materials de referència'.*

2 ENFOCAMENT

El Servei actua en dos àmbits complementaris; l'àmbit de la prevenció i sensibilització i l'àmbit de l'atenció i garantia de drets: oferint acompanyament integral, assessorament jurídic i suport psicosocial, així com la implementació de mesures restauratives.

El Servei es regeix per tres enfocaments principals, posant l'accent en l'enfocament restauratiu i en la mirada comunitària, així com la perspectiva interseccional. Els objectius responen a abordar les causes estructurals de la discriminació, afavorir la presa de consciència i la responsabilitat de totes les parts implicades i promoure processos de reparació i transformació social per a evitar que es produeixen aquestes situacions de discriminació.

L'enfocament restauratiu

Parteix de la voluntat de reparar el dany produït per l'acte discriminatori, tot fomentant processos de responsabilitat, reconeixement i transformació. Aquest enfocament considera que la persona, organització o institució que ha exercit la discriminació es faci càrrec de la seva acció, prengui responsabilitat i repari el dany causat. Un procés que busca restablir vincles, reconstruir confiança i contribuir a un canvi profund en les dinàmiques socials i institucionals que sostenen les desigualtats.

- Permet abordar les discriminacions de manera integral, combinant el vessant jurídic, psicosocial i comunitari.
- Reforça la confiança entre la ciutadania i les institucions, mostrant una resposta que no només sanciona sinó que transforma.
- Posa al centre del procés a les persones afectades, donant-los veu i protagonisme en el seu procés de reparació.
- Redueix la reincidència, ja que promou la responsabilitat i el canvi personal o institucional.
- Genera aprenentatge col·lectiu i contribueix a construir entorns més justos i respectuosos amb la diversitat.

La perspectiva comunitària

La mirada comunitària complementa i reforça l'enfocament restauratiu, posant l'accent en la dimensió col·lectiva de les discriminacions. Tractant les discriminacions com a dinàmiques que operen a nivell estructural, i que es concreten a nivell individual. Vol donar resposta al que necessita la persona que viu l'episodi de discriminació i al seu entorn més proper. Intervé no només sobre els efectes, sinó també sobre les causes estructurals, afavorint la cohesió i la transformació social des de la proximitat del territori i entorn proper.

Amb l'objectiu de:

- Situar cada cas o situació en el seu context social i relacional.
- Treballar amb l'entorn i la comunitat.
- Promoure vincles, xarxes i espais de participació que ajudin a prevenir, detectar i abordar les discriminacions de manera col·lectiva.
- Donar protagonisme a les persones i col·lectius afectats, reconeixent la seva veu, experiència i capacitat d'acció.

La perspectiva interseccional

És un enfocament d'anàlisi i intervenció que té en compte que les persones no només pateixen discriminació o desigualtats per un únic eix (per exemple gènere, origen, orientació sexual, classe social, edat, funcionalitat, raça...), sinó que aquests eixos interactuen entre si, creant situacions particulars d'opressió, privilegi o vulnerabilitat que no es poden entendre si es veuen per separat. La perspectiva interseccional és un marc d'anàlisi desenvolupat per l'acadèmica i activista feminista, Kimberlé Crenshaw, (1989).

En el marc de l'activisme feminista i defensa dels drets de les persones racialitzades.

 **La mirada situada:** Es reconeix que moltes de les professionals que acompanyen poden no viure directament els eixos de discriminació i, per tant, és essencial incorporar una consciència dels propis privilegis, de l'ús del poder i una actitud reflexiva i oberta davant les desigualtats estructurals. (2)



(2) Guía para la incorporación de los enfoques psicosocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a las víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación. SOS Racisme Catalunya i Institut de Drets Humans de Catalunya, 2021.

3 GLOSSARI

En aquest apartat volem fer un recull de definicions i conceptes claus adreçat a les professionals, que ajudi a entendre les diferents tipologies i diferents tipus de discriminació. És una adaptació del text de la Llei 19/2020, però amb un llenguatge més accessible.

En aquest protocol s'utilitza el terme **víctima** per referir-se a la persona afectada per un fet o situació discriminatòria, sense que necessàriament constitueixi un delicte.

S'entén per **dany** la conseqüència d'una acció o omissió que irromp en la vida de la persona o del col·lectiu discriminat, afectant el seu benestar i identitat. En els casos d'incidentes o delictes d'odi, aquest dany ataca directament allò que la persona és i la seva manera d'estar al món.

Al llarg del document, la persona que exerceix la violència discriminatòria s'identifica com a **agent discriminador, agressor o ofensor**, tot destacant que aquest darrer terme no implica necessàriament la comissió d'un delicte, sinó l'acte d'ofendre o vulnerar la dignitat d'una altra persona.

Discriminació és qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada en motius com ara el sexe, el gènere, l'edat, l'origen, la llengua, la religió, la discapacitat, l'orientació o identitat sexual, la situació administrativa, la classe social o qualsevol altra condició personal o social, que tingui per objecte o resultat limitar o anul·lar el reconeixement o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets i llibertats fonamentals.

La Llei 19/2020 estableix que **no és discriminació** la diferència de tracte objectivament justificada per una finalitat legítima i amb mitjans adequats i necessaris, com són les accions positives destinades a corregir desigualtats estructurals o protegir grups vulnerables.

Tipus de discriminació

És a dir, tipus de discriminació segons la manera o la forma en que es dona o es produeix la discriminació. A la Llei 19/2020, es recullen diverses d'aquestes formes:

Discriminació directa

Es produeix quan una persona rep un tracte menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun dels motius de discriminació reconeguts. És la forma més evident i fàcilment identificable.

Discriminació indirecta

Apareix quan una norma, criteri o pràctica aparentment neutra té un impacte desproporcionat sobre un col·lectiu determinat. En aquests casos, no hi ha una intenció explícita de discriminar però el resultat és discriminatori. Requereix analitzar els efectes reals d'una mesura o decisió, no només les seves intencions.

Discriminació múltiple o interseccional

Té lloc quan concorren dos o més motius de discriminació (per exemple, gènere i origen, o edat i discapacitat) que interaccionen i creen situacions específiques de desavantatge. No és una suma de discriminacions, sinó una experiència particular que resulta de la intersecció de diverses desigualtats estructurals.

Discriminació per associació

Succeeix quan una persona és discriminada pel fet d'estar vinculada, per relació familiar, amistat, convivència o suport, amb una altra persona o grup que pertany a un col·lectiu discriminat.

Discriminació per error

Es produeix quan una persona és objecte de discriminació perquè se li atribueix erròniament una característica, identitat o condició (per exemple, una religió o una orientació sexual) que no li correspon.

Discriminació de segon ordre

Fa referència al maltractament o reaccions negatives contra aquelles persones o entitats que donen suport, defensen o visibilitzen casos de discriminació. Aquesta forma sovint dificulta que professionals o testimonis actuïn en defensa de les víctimes.

Discriminació per estigmatització

És el procés mitjançant el qual un grup dominant defineix allò que es considera "normal" i exclou altres formes de ser o viure, assignant valors negatius o despectius a determinats col·lectius. Aquest procés reforça la marginalització i pot expressar-se en estereotips, humor ofensiu o tracte paternalista.

Victimització secundària

Es dona quan una persona que ja ha patit una discriminació o violència rep un nou maltractament o desatenció per part de les institucions i/o professionals responsables de protegir-la.

Represàlia discriminatòria

Inclou qualsevol tracte advers o conseqüència negativa derivada d'haver denunciat o col·laborat en la denúncia d'un cas de discriminació o assetjament.



Tipus de discriminacions segons l'eix d'opressió

Discriminació per raó de gènere

Fa referència a qualsevol tracte desigual o menys favorable per raó de sexe o de circumstàncies vinculades a la condició biològica o social de les persones. Inclou també les situacions derivades de la maternitat, la identitat de gènere o la manca de corresponsabilitat entre homes i dones.

Edatisme

Discriminació contra persones o grups sobre la base de l'edat, que poden afectar tant persones joves (per manca de credibilitat o experiència) com persones grans (per la percepció d'inutilitat o dependència).

Capacitisme

Discriminació contra les persones amb discapacitat, diversitat funcional, o motius de salut, sovint basada en la idea que hi ha un cos o una ment "normal" i que qualsevol diferència suposa una mancança.

Aporofòbia

És el rebuig o menyspreu envers persones pobres o en situació de sensellarisme. Aquesta forma de discriminació és sovint invisible, però afecta drets bàsics com l'accés a serveis o a l'espai públic.

Racisme

Racisme és un sistema ideològic i social que atribueix diferències de valor, capacitat o comportament a grups humans en funció de trets físics o culturals, amb la finalitat o conseqüència de justificar i mantenir relacions de dominació, exclusió o desigualtat. El racisme opera tant a nivell individual (prejudicis, estereotips) com institucional (normes, pràctiques i polítiques que generen desigualtat sistemàtica entre grups).

Xenofòbia

Odi, l'hostilitat o el rebuig cap a persones que són d'origen estranger o que són percebudes com a estrangeres.

Antigitanisme (Romaforòbia)

Forma específica i històricament arrelada de racisme social i institucional envers el poble gitano, caracteritzada per la seva persistència, recurrència i normalització social.

LGTBIforòbia

Forma de discriminació basada en la orientació sexual i la identitat de gènere de les persones. Poden manifestar-se en actituds de rebuig, violència, invisibilització o exigència d'ajustament a normes de gènere hegemòniques.

Discriminació lingüística

Tracte desigual o desfavorable que rep una persona pel fet de parlar una determinada llengua o per la manera com la parla. Això pot passar quan a algú se li nega un dret, una oportunitat o un servei per motius relacionats amb la seva llengua o accent, o quan se'l menysprea o ridiculitza pel seu ús lingüístic. Té especial rellevància en contextos amb llengües minoritzades.

Discriminació de gènere

La discriminació per raó de gènere és qualsevol tracte desigual, desfavorable o injustificat cap a una persona pel fet de pertànyer a un determinat gènere, ja sigui home, dona o persona no binària.

Discriminació per pràctica religiosa

Qualsevol tracte desigual o perjudicial envers una persona per motius de la seva religió, o a causa de les seves creences, pràctiques o afiliació religiosa, o bé per no tenir cap religió o creença.

4 PRINCIPIS ORGANITZATIUS DEL SERVEI

A continuació s'anomenen els principis organitzatius del Servei de No-Discriminació:

1. Treball en xarxa i coordinació:

Creació d'una xarxa estable de col·laboració entre entitats i serveis que permeti oferir respostes conjuntes i coherents a les situacions de discriminació, evitant duplicitats i millorant l'eficàcia dels recursos existents.

2. Criteris comuns i qualitat compartida:

Establiment de criteris consensuats per a la primera atenció, derivació i seguiment dels casos, basats en estàndards de qualitat i respecte als drets humans. Això ha de poder garantir una atenció homogènia i professionalitzada a tota la ciutat.

3. Sistema comú de registre i diagnosi:

Possibilitat de recollir i sistematitzar conjuntament les dades sobre discriminacions, per obtenir una visió global, generar diagnòstics compartits i orientar millor les polítiques públiques i les accions preventives.

4. Suport mutu i relació professional:

El servei facilita espais de suport, supervisió i intercanvi entre professionals, afavorint l'aprenentatge col·lectiu i reduint l'aïllament en la gestió de casos complexos.

5. Formació especialitzada i reconeguda:

Accés a formacions específiques sobre els diferents eixos de discriminació i sobre habilitats professionals per a l'acompanyament restauratiu i comunitari.

6. Posada en valor de la tasca existent:

Reconeixement i visibilització de la feina que ja fan les entitats i serveis en la defensa dels drets, integrant-la dins un marc comú de treball i criteris compartits. El protocol reforça la seva legitimitat i el seu paper clau com a agents de canvi social.

7. Millora global del sistema d'atenció:

Treballar dins aquest marc conjunt permet millorar la coherència i la capacitat de resposta de la ciutat davant la discriminació, tot enfortint la confiança de la ciutadania en els serveis públics i en la xarxa comunitària.

ENTITATS I SERVEIS QUE PARTICIPEN AL SERVEI

Per a conèixer les entitats antena i serveis que formen part del projecte. Es pot veure la informació actualitzada al web de l'Ajuntament de Girona:

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>



5 PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI I RECOMANACIONS A LES PROFESSIONALS

La **missió principal** del Servei de No-Discriminació és lluitar contra la vulneració de drets i la discriminació. Els **principis rectors** del Servei són la universalitat, la igualtat, la confidencialitat i la gratuïtat.

A més d'aquests principis generals, el Servei també es guia per **principis transversals** basats en l'enfocament en els drets humans i reforçats per una perspectiva interseccional. Aquests principis són l'aterratge dels valors de la legislació en aquesta matèria de la Unió Europea i principis del projecte "Commit to Rights" en oferir eines per a les administracions locals i entitats per a lluitar contra les discriminacions, treballar en la seva prevenció i donar suport i acompanyament a les persones que són afectades per aquestes discriminacions.

- **Igualtat i no-discriminació.** Atenció a qualsevol persona sense distinció d'origen, gènere, orientació sexual, capacitats, confessió religiosa i/o qualsevol altra condició.
- **Perspectiva interseccional i intersectorial.** Es treballa la discriminació considerant la interacció dels múltiples eixos d'opressió per comprendre'n la complexitat i la manera com afecten de forma específica diferents grups.
- **Co-govern i treball en xarxa.** El Servei funciona mitjançant un model de govern compartit entre les entitats i l'administració municipal, promovent la participació activa en la presa de decisions, la definició de protocols d'actuació i el desenvolupament d'accions per combatre la discriminació.
- **Centralitat de la persona atesa.** Qualsevol intervenció ha de respectar l'autonomia de la persona atesa i les seves pròpies decisions. Alhora, la persona té dret a estar informada de qualsevol acció que es dugui a terme en tot moment durant el transcurs del procés.
- **Evitar la revictimització secundària.** Cal garantir el traspàs d'informació eficaç entre el personal tècnic perquè la persona atesa no es vegi exposada a explicar els fets diverses vegades a persones diferents.
- **Proximitat i claredat.** Informar de manera clara, propera i comprensible sobre els drets, serveis i recursos disponibles, així com de les possibles vies de resolució de la situació.
- **Respecte i consentiment.** Tota intervenció ha de respectar la voluntat i el consentiment de la víctima, promovent-ne l'empoderament i les decisions lliures. S'ha d'evitar qualsevol actitud o expressió burlesca o ofensiva i garantir que totes les actuacions tinguin com a finalitat la seva recuperació integral.
- **Consciència de la dimensió estructural i institucional**

S'ha de reconèixer el paper que poden jugar les institucions en la perpetuació de la discriminació, especialment en casos de violència institucional. Això exigeix una atenció sensible davant possibles sentiments d'indefensió o desconfiança de les víctimes envers l'Administració.



RECOMANACIONS A LES PROFESSIONALS

L'atenció a persones afectades per situacions de discriminació requereix una actuació professional basada en el respecte, la dignitat i l'enfocament de drets humans. Les persones que atenen han de poder garantir un espai segur, confidencial i acollidor, on la persona afectada per una discriminació se senti escoltada, validada i amb poder de decisió sobre el seu procés. L'objectiu no és "fer per" la persona, sinó "fer amb" ella; posar al centre la seva autonomia i capacitats, i facilitar-li eines per comprendre, decidir i actuar davant la vulneració patida.

Enfocament de drets i interseccionalitat

L'acompanyament ha de reconèixer aquestes múltiples vulnerabilitats i garantir igualtat real d'accés a recursos i oportunitats.

El llenguatge, els materials i els espais han de ser inclusius i accessibles (idioma, lectura fàcil, intèrpret, suport visual o adaptacions per diversitat funcional).

Centralitat de la persona afectada

El relat i la voluntat de la persona són la base de tot el procés. Cal respectar el ritme, els silencis i els límits que expressi, i evitar insistir o demanar detalls innecessaris. La professional és una guia i facilitador/a, no un jutge ni un investigador. La credibilitat del relat és un principi de partida: es parteix del reconeixement de l'experiència viscuda.

Enfocament restauratiu i reparador

Encara que no sempre hi hagi un procés restauratiu formal, l'enfocament restauratiu és transversal durant tot el procés. Es tracta de restaurar el dret vulnerat i la confiança en el sistema públic.

Això implica reconèixer el dany, escoltar sense jutjar, i treballar perquè la persona recuperi sensació de seguretat, justícia i pertinença comunitària.

Coordinació interdisciplinària i continuïtat

El treball coordinat entre l'àmbit psicosocial, jurídic i socioeducatiu és essencial per garantir un acompanyament complet.

Cal mantenir coherència i continuïtat entre fases, evitar contradiccions en els missatges i designar una persona referent única per al cas. I que aquesta sigui la que es coordina amb els altres referents del servei.

Promoure aliances amb entitats especialitzades (associacions de persones migrants, entitats LGTBI i altres) per reforçar el treball en xarxa.

 Recordar que cada intervenció ha de contribuir a un objectiu comú: restaurar el dret vulnerat i reforçar la confiança en el sistema públic com a garant d'igualtat i justícia.



Habilitats i actituds clau per als professionals

Escolta activa i empatia

Escoltar per comprendre, no per respondre. Fer servir preguntes obertes i parafraseig per mostrar comprensió. La mirada empàtica redueix la sensació d'aïllament i culpa.

Validació emocional

Reconèixer les emocions com a resposta legítima davant una injustícia. Frases com “el que t’ha passat és greu i entenc que et pugui afectar” ajuden a reconstruir la confiança.

Claredat i transparència

Explicar des del primer moment els objectius del servei, els límits de confidencialitat i les opcions disponibles. Evitar falses expectatives sobre resultats jurídics o materials.

Coneixement situat

La persona professional no pot ser “neutral” davant la discriminació, sinó compromès amb la igualtat i la reparació del dany, mantenint alhora objectivitat tècnica. De fet, des de diferents paradigmes no es parla de ‘neutralitat’, sinó de coneixement situat, de ser conscient del posicionament i propis privilegis.

Evitar la revictimització

No forçar relats, no qüestionar la veracitat de la història ni banalitzar els fets. Repetir entrevistes només quan sigui estrictament necessari i amb consentiment informat.

Confidencialitat i protecció de dades

Explicar de manera entenedora qui tindrà accés a la informació i amb quina finalitat. Registrar només dades necessàries i emmagatzemar-les garantint la seguretat.

Acompanyament participatiu

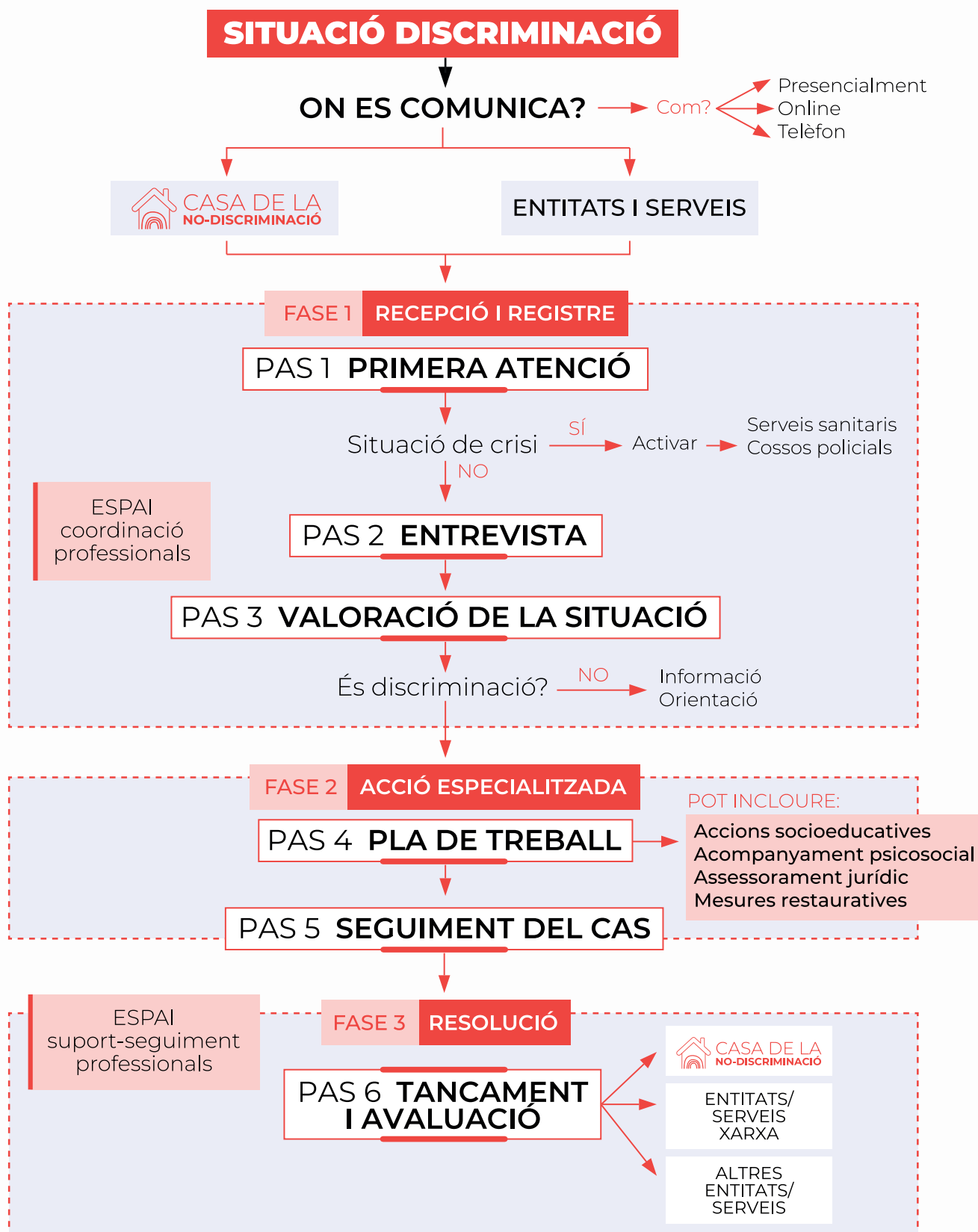
Implicar la persona en totes les decisions del seu procés: definició d'objectius, pla de treball i revisions.

Adaptació cultural i comunicativa

Reconèixer la diversitat cultural i lingüística sense estereotips. Utilitzar un llenguatge respectuós, incliusiu i lliure de tecnicismes innecessaris.

6 EL CIRCUIT

Circuit d'atenció a la víctima



***Aquest circuit** s'aplica per a qualsevol situació de discriminació que es posi en coneixement de la Casa de la No-Discriminació o de qualsevol dels serveis o entitats que conformen la xarxa. Tanmateix, cal dir que s'estudiarà la necessitat d'adaptar-lo un cop formalitzats els acords de col·laboració amb les entitats i els serveis del municipi, així com la col·laboració o coordinació amb altres Oficines o Serveis de No-discriminació existents.

QUI es pot adreçar al SERVEI?

Es pot adreçar al servei tota persona que es consideri que ha estat afectada per una situació de discriminació o persona que sigui coneixedora d'un episodi de discriminació.

La persona s'ha pogut posar en contacte a través de correu electrònic, telèfon, o presencialment (en horaris concrets actualitzats a la web de l'ajuntament) a la Casa de la No-Discriminació o qualsevol dels punts que conformen la xarxa i que exerceixen d'antena. Aquests punts són seus (llocs físics) de les entitats socials del municipi i també espais municipals d'atenció a les persones (serveis socials, centres cívics, entre altres).

La persona que s'adreça al Servei pot ser:

- Víctima directa de la discriminació.
- Persona coneixedora de la situació o episodi de discriminació.
- Persona que acompanya a la víctima.

QUÈ

En relació a episodis de discriminació ocorreguts a la ciutat de Girona.
Per a cada Pas del circuit trobarem:



Qui intervé: Professionals que intervenen i lloc (ubicació) en la que estan els professionals que atenen.



Accions a fer: Descripció de les passes a fer en aquella fase.



Documents a utilitzar



Recomanacions: Pautes per a les professionals que fan la intervenció.

FASES

Fase 1. RECEPCIÓ I REGISTRE

Pas 1: Recepció / Rebuda – Primera atenció / Registre

Pas 2: Entrevista

Pas 3: Valoració de la situació

Fase 2. ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4: Pla de treball

Pas 5: Seguiment del cas

Fase 3. RESOLUCIÓ

Pas 6: Tancament i avaluació

 **Important:** Les fases es poden donar de manera consecutiva, tot i que els passos poden succeir-se en paral·lel, interrompre's o no avançar.

Fase 1. RECEPCIÓ I REGISTRE

Fase 1 Pas 1: Recepció i Rebuda – Primera atenció i Registre

Qui intervé

La persona que fa la primera atenció o registre de l'episodi pot ser:

- Una persona de l'equip propi de la Casa de la No- Discriminació.
- Una persona de l'entitat antena que fa l'atenció i registre de l'episodi. Pot ser un perfil professional que fa atenció directa i que segueix les passes del protocol. Pot ser una persona de l'entitat que és coneixedora d'una situació de discriminació i la deriva a un altre persona de l'entitat.

 **IMPORTANT!:** Considerar en els casos que sigui necessari, poder comptar amb persones traductores i intèrprets per a facilitar l'explicació i comprensió a la persona atesa.

Ubicació física:

La primera atenció o rebuda es podrà fer a:

- La Oficina de la Casa de No-discriminació c/Ferrerries Velles, 4 de Girona.
- En les dependències de qualsevol de les entitats o de serveis municipals que facin d'antena d'aquest servei. Aquests espais poden ser els mateixos on les/els professionals fan l'atenció a les persones que acompanyen o orienten a la seva entitat/servei (que compleixi els criteris d'accessibilitat i els requisits de tenir un espai de confidencialitat).

Accions

- Escoltar a la persona afectada per la situació de discriminació, de manera que faciliti l'expressió de la seva explicació i la recollida de dades. La persona pot ser directament afectada o pot ser que sigui coneixedora d'un episodi. En aquest cas s'agafarà igualment la informació.
- Pot ser que no es vingui a explicar una situació de discriminació, sinó que es vingui a demanar INFORMACIÓ, o aclarir algun dubte. Es recollirà igualment la informació.

Suggeriment: La petició d'informació es recollirà al mateix FORMULARI DE SOL·LICITUD.

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

- Recollir les dades de l'EPISODI de discriminació (possible agent discriminador, testimonis i proves). Pot ser que coneguem l'episodi i situació de discriminació però no les dades de les persones afectades. Es poden recollir igualment les dades de l'episodi de discriminació: descripció, motiu de discriminació i dades de contacte de la persona afectada.

 Les dades personals es recullen sota signatura de consentiment informat (La Casa de la No-Discriminació es quedarà una còpia d'aquest consentiment informat (peu del Full de Registre), i la persona que fa la demanda també.

A partir d'aquest primer moment d'atenció- escolta- registre de Dades, podem trobar-nos amb diferents opcions:

1 | La persona no vol emprendre cap acció. Es registra igualment l'atenció realitzada amb les dades disponibles a través del formulari web. <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

2 | La persona vol emprendre algun tipus d'acció. Es valora fer l'entrevista:

Es considera que NO és una situació de discriminació. Se l'informa i es fa la derivació corresponent a recursos que li puguin ser útils.

Sí és una situació de discriminació. Si l'atenció l'ha fet una entitat, s'informa a la Casa de No-Discriminació, traslladant la informació recopilada a través del FORMULARI WEB i activarà els tràmits per procedir a l'entrevista. La persona que ha fet la primera atenció haurà de valorar els professionals/entitats que poden participar de l'entrevista.

 La persona que atén ha de valorar si es tracta d'una situació de crisi. Si és així haurà d'activar els serveis sanitaris, els cossos policials o els serveis socials. Igualment, recollirà les dades del cas, amb la finalitat de fer un acompanyament/seguiment una vegada acabada la situació de crisi.



Documents a utilitzar

- Formulari de sol·licitud: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Fitxa de registre. Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista (Veure en aquest document 7. Annex)



Recomanacions:

RECORDAR (**Habilitats i actituds clau per als professionals**)

Valoració de situació de crisi

Preguntes ràpides per detectar risc:

“Et sents en perill ara mateix?”

“Hi ha hagut violència física o amenaces?”

“Hi ha persones menors d'edat o persones dependents en risc?”

“Necessites assistència mèdica o un lloc segur ara mateix?”

Si alguna resposta és Sí →

Atura l'entrevista

Activa el circuit d'emergència:

 112 (polícia/emergències mèdiques)

 Serveis sanitaris.

 Registra l'actuació i informa la Casa de No-Discriminació.

SÍ



Es considera situació de crisi quan:

Hi ha violència física o amenaces actuals o imminents.

La persona no té seguretat física.

Hi ha persones menors d'edat o persones dependents afectades.

Hi ha crisi emocional greu (plors incontrolats, desorientació, pensaments d'autolesió).

Cal assistència mèdica o psicològica immediata.

En aquests casos:

Garantir la seguretat (espai tranquil).

Activar serveis d'emergència i informar al Servei de No Discriminació.

No prendre declaracions llargues ni detalls traumàtics.

Acompanyar la persona fins que arribi el recurs corresponent.



Fase 1 Pas 2: Entrevista

ENTREVISTA

L'objectiu de l'entrevista és ampliar o aclarir la informació de què es disposa (que ja s'ha obtingut en la primera atenció) i la fan els professionals de l'entitat referent de l'eix de discriminació, professionals referenciats per la persona atesa o de l'equip de la Casa per la No-Discriminació.

- Es determinarà quina és la voluntat o demanda de la persona atesa i se li explicaran les possibles vies d'intervenció del Servei, sense crear falses expectatives.
- Després de l'entrevista ve el moment de definir el pla de treball. Les preguntes de l'entrevista han de servir per a orientar a les professionals que acompanyen a la persona que ha viscut la situació de discriminació, per a saber cap a quin servei orientar-la, o també saber quin tipus d'acompanyament necessita.

Qui intervé

- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació, i amb la possibilitat que participin altres professionals de l'entitat especialitzada en els eixos de discriminació implicats.
- Persona referent de l'entitat de la xarxa, si la persona afectada s'hi ha adreçat en primera instància.
- Intèrprets (en cas necessari).

Accions: Tasques a desenvolupar

Concertar entrevista amb la persona afectada, o la persona testimoni i, si s'escau, amb l'entitat especialitzada segons l'eix de discriminació.

- Dur a terme l'entrevista en un espai segur i confidencial:
 - A la Casa de la No-Discriminació.
 - A l'espai físic de l'entitat de la xarxa.
 - Algun altre espai municipal o d'alguna de les entitats de la xarxa acordats amb la persona afectada.
- Registrar la informació ampliada de l'episodi a la Fitxa de Registre (si cal completar informació) i també la Fitxa de Seguiment en el cas que sigui la persona tècnica que faci la recollida enviar-la a la Casa de la No-Discriminació, que emmagatzemarà la informació a l'aplicatiu comú.
- Recollir informació amb rigor: detall de l'episodi, dades de les persones implicades (afectada, agressor/a, testimonis) i proves disponibles.
- Identificar la voluntat i les necessitats de la persona, informant-la de les possibles vies d'actuació, sense generar expectatives que no siguin assolibles.

Documents a utilitzar

- Formulari de sol·licitud <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Fitxa de registre i consentiment informat i fitxa de seguiment. Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Eines per a la primera acollida i entrevista (veure en aquest document 7. Annex).

Recomanacions per al professional:

Veure en aquest document 7. Annex: Eines per a la primera acollida i l'entrevista.

Fase 1 Pas 3: Valoració de la situació

L'objectiu d'aquest pas és –amb la informació obtinguda de l'entrevista - determinar si es tracta d'una situació de discriminació que es pugui acompanyar des del Servei.

Qui intervé

Professionals que han dut a terme la primera entrevista.

Altres professionals d'entitats de la xarxa, en cas que calgui una valoració col·lectiva. **Com que ja es té la informació de la persona afectada, no cal que aquesta estigui present.**

Accions

Analitzar l'episodi i determinar si es tracta d'una situació de discriminació objecte del Servei.

Si NO ho és:

- Comunicar-ho a la persona de manera clara i respectuosa.
- Orientar-la i acompanyar-la cap a altres serveis o recursos adients.
- En cas que es consideri que la situació NO es un episodi de no-discriminació. No es registra com 'discriminació'. Però **sí que es registra com a “cas acompanyat”**.

Si SÍ ho és:

- Comunicar-ho a la persona afectada.
- Establir conjuntament el pla de treball.
- Iniciar la Fitxa de Seguiment, que haurà de ser actualitzada i enviada mensualment a la Casa de la No-Discriminació.

Documents a utilitzar

- Fitxa de Seguiment. Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.

Recomanacions per al professional:

Criteris per a diferenciar la discriminació d'altres conceptes

Agressió o delictes d'odi: és una acció (física, verbal o simbòlica) motivada per prejudicis o odi envers una persona o grup. Pot comportar responsabilitat penal.

Discurs d'odi: tota expressió pública que inciti, promogui o justifiqui la intolerància, la discriminació o la violència.

Assetjament discriminatori: conducta reiterada o greu que crea un entorn degradant o intimidatori.

Accions positives: mesures temporals o específiques per corregir desigualtats i afavorir la igualtat real. No són discriminatòries, sinó reparadores.

Quan s'atén un cas, cal identificar:

- 1** | Si hi ha un tracte desigual vinculat a un motiu protegit.
- 2** | Quin tipus de discriminació es produeix.
- 3** | Si hi ha elements d'odi, violència o vulneració de drets que requereixin una derivació immediata o coordinació amb altres serveis.

Fase 2. ACCIÓ ESPECIALITZADA

Fase 2 Pas 4: Pla de treball

Qui intervé

- La persona afectada (participació activa i consentiment).
- Professionals de la Casa de la No-Discriminació o de l'entitat que porta el cas.
- Altres serveis especialitzats de la xarxa, amb autorització prèvia de la persona.
- Intèrprets (en cas necessari).

Accions

- Definir un pla d'intervenció personalitzat, consensuat amb la persona afectada.
 - **Accions socioeducatives:** fomentar autonomia, presa de decisions, educació en drets humans, valors democràtics i interculturalitat.
 - **Accions psicosocials:** avaluació del dany emocional, suport psicoeducatiu i empoderament.
 - **Assessorament jurídic:** identificació de drets vulnerats, vies administratives o judicials, informació sobre tot el procés de denúncia.
 - **Processos restauratius:** com a alternativa per a la reparació del dany i la responsabilització de l'agent discriminador.
- Explicar les implicacions de cada tipus d'acompanyament i assegurar-se que la persona les comprèn, i deixar espai per a que es puguin formular dubtes, preguntes.
- Establir un calendari i una durada aproximada de les accions.
- Respectar la decisió de la persona d'aturar el procés en qualsevol moment.
- Designar una persona referent del cas, que farà seguiment i acompanyament fins al tancament. També facilitarà la coordinació entre tots els professionals implicats.
- Fer les derivacions pertinents.

Taula ràpida de derivació (criteris pràctics)

- Risc físic o amenaces: activar serveis d'urgència, cossos policials, serveis sanitaris.
- Voluntat de denunciar i evidències clares: Veure opcions via sancionadora (veure pàg. 23).
- Impacte emocional o símptomes de trauma: derivar a atenció psicosocial/teràpia.
- Necessitat d'informació, empoderament, recursos pràctics (ocupació, habitatge, drets): acompanyament socioeducatiu.
- Es vol una reparació i la persona agressora és localitzable i disposada a participar: valorar procés restauratiu.
- Multidimensional: pla d'intervenció multidisciplinari (persona referent coordina amb consentiment).

ARBRE D'OPCIONS PER DERIVACIÓ I/O DENÚNCIA

Si l'agent discriminador és

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

→ Síndic de Greuges
Defensora Ciutadania

AGENT PRIVAT/ PARTICULAR

Via sancionadora

- Denúncia via penal:

Codi Penal Delicte Odi → Mossos Esquadra

- Denúncia per via administrativa:

Normativa d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics → Mossos Esquadra

Normativa d'esports → Mossos Esquadra

Normativa Consum → OMIC // Oficina Català

Normativa drets laborals → Sindicats // Inspecció de Treball

Normativa d'habitatge → Agència de l'Habitatge de Catalunya/Municipal

Normativa d'accessibilitat i discapacitat → Dept. Drets Socials o oficines municipis

Normativa en igualtat de tracte → Oficina Igualtat de Tracte i No discriminació/Gencat i no discriminació (Llei 19/2020)

- Demanda Civil:

Normativa de jurisdicció civil → Protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge

Altres vies

- Acció de protecció de drets fonamentals
- Contactar amb l'agent discriminador.
- Proposar actuacions restauratives per restablir el dret vulnerat, o reparar el dany.



Cal identificar l'agent discriminador



Documents a utilitzar

Fitxa de Seguiment (per a cada actuació planificada). Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>



Aquests acompanyaments no són excloents, es poden donar simultàniament.



Recomanacions:

L'acompanyament socioeducatiu ha d'acompanyar tot el procés i té com a objectiu empoderar la persona afectada, facilitar l'accés a drets i recursos i acompanyar processos d'aprenentatge, presa de decisions i inserció social. Aquest acompanyament s'entén com una pràctica present durant tot el circuit d'atenció (des de la primera acollida fins al tancament) i no com una actuació puntual.

L'atenció psicosocial consisteix en l'avaluació del dany emocional causat per la situació de discriminació denunciada i té com a objectiu treballar l'impacte emocional, psicològic, social i comunitari de l'episodi discriminatori, mitjançant intervencions que garanteixin la contenció, la restauració del benestar i l'apoderament. El suport psicosocial busca recuperar el sentiment de seguretat i restablir la capacitat de la persona per a la presa de decisions.

L'assessorament jurídic parteix de la identificació del motiu de discriminació, el dret o drets vulnerats i les possibles vies d'actuació o accions judicials. Pot tractar-se d'un fet que comporti la possibilitat de denúncia administrativa o de denúncia penal, si el fet és constitutiu de delictes. Cal destacar que l'assessorament jurídic atén i informa per poder identificar el motiu de discriminació, així com per poder conèixer els drets de les persones i com exercir-los. A més, el suport jurídic permet conèixer les opcions per abordar l'episodi mitjançant la denúncia administrativa, la denúncia penal, si el fet és constitutiu de delictes, o a través de la protecció civil per raó de vulneració de drets, si escau.

Les mesures restauratives aborden els conflictes i les vulneracions de drets que posa l'accent en la reparació del dany causat, la responsabilitat de l'agent discriminador i la reconstrucció dels vincles comunitaris. Parteix de la idea que qualsevol acte discriminatori o de violència produeix un impacte que va més enllà de la persona directament afectada, i que la resposta institucional ha de buscar restablir l'equilibri personal, social i comunitari trencat.

A diferència dels models basats únicament en la sanció o el càstig, la mirada restaurativa proposa un procés actiu de reconeixement, responsabilitat i transformació, en què les persones afectades i les persones o institucions que han generat el dany participen —de manera voluntària i informada— en la definició de les accions reparadores. Des d'aquesta perspectiva, **la justícia no s'entén com una resposta punitiva**, sinó com una oportunitat per restituir drets, reparar vincles i generar aprenentatges que evitin la repetició dels fets mitjançant canvis d'actitud, formació i transformació institucional.

Fase 2 Pas 5: Seguiment del cas

Objectiu: Fer un seguiment sistemàtic per mesurar l'impacte de les accions acordades, ajustar el pla i garantir la continuïtat de l'acompanyament.

Qui intervé

- Persona referent del cas.
- Professionals de la Casa de la No-Discriminació.
- Altres serveis o entitats de la xarxa implicats en el pla.

Accions

- Fer reunions de coordinació bimensuals per valorar l'evolució del cas i ajustar les accions si cal.
- Revisar funcions i responsabilitats de cada servei per assegurar una bona coordinació.
- Incorporar nous serveis si es detecta la necessitat.
- Garantir la informació i participació constant de la persona afectada.

Documents a utilitzar

- Fitxa de Seguiment (actualitzada i compartida). Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

Recomanacions

- Mantenir una comunicació fluïda entre tots els agents implicats.
- Confirmar periòdicament el consentiment i la conformitat de la persona afectada amb les accions que s'estan duent a terme.
- Evitar duplicar intervencions que puguin confondre o cansar la persona.
- Periodicitat i instruments: s'estableix un calendari de contactes (per exemple: primeres 2-4 setmanes, després mensual) segons la complexitat del cas. S'utilitza la Fitxa de Seguiment per anotar gestions, entrevistes, derivacions i canvis d'objectius.
- Sessions de coordinació professional: espais d'intervenció i supervisió per als equips per compartir estratègies, equilibrar càrregues i garantir protecció a la persona. Aquests espais reforcen la qualitat i eviten la sobreexposició de la persona que és acompanyada.
- Mesura d'indicadors: revisar si s'han assolit objectius concrets del pla (per exemple: accés a recursos, reducció d'ansietat o sentiments de seguretat, avanç en via jurídica). Ajustar accions si cal.



Fase 3. RESOLUCIÓ: TANCAMENT I AVALUACIÓ

Fase 3 Tancament i avaluació

Objectius: Tancar el procés quan s'han assolit els objectius o quan la persona decideix finalitzar, i recollir aprenentatges per a la millora del servei.

Qui intervé

- Persona referent del cas.
- Altres professionals que hi han participat.
- La persona afectada.

Accions

Finalitzar l'actuació quan:

- S'han assolit els objectius del pla de treball.
- La persona decideix posar fi al procés.

Fer una entrevista final amb la persona afectada per recollir la seva valoració.

Passar una Fitxa de valoració del Servei a la persona afectada per a recollir els aspectes de millora.

Redactar l'informe final que reculli el procés i les conclusions. Un informe sintètic que reculli el recorregut, decisions preses i recomanacions posteriors. Aquest informe es prepara amb la col·laboració de les professionals implicades en tot el procés i amb el consentiment de la persona afectada.

Documents a utilitzar

- Fitxa de seguiment. Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.
- Fitxa de valoració del Servei per part de la persona atesa. Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.
- Document de 'Informe Final'

Recomanacions per als i les professionals:

El tancament s'ha de fer sempre amb el consentiment explícit de la persona. En coordinació amb la resta de professionals implicats en el procés, als que també se'l informará del tancament.

Garantir que la persona se senti escoltada i acompanyada fins al final.

Oferir recursos de seguiment post-tancament si la persona ho considera, incloent vies de contacte en cas de necessitats futures i informació sobre altres serveis.

Assegurar que la decisió de tancar és informada i voluntària i, si hi ha hagut procés restauratiu, verificar que s'han complert els acords.

7 ANNEX: EINES PER LA PRIMERA ACOLLIDA I L'ENTREVISTA

A continuació en aquest Annex es troben eines i suggeriments per a realitzar la primera acollida i l'entrevista.

Frases model per començar

“Hola, sóc [nom], treballa al Servei de No-Discriminació. Gràcies per venir o per contactar amb nosaltres.”

“Tot el que expliquis és confidencial i només es farà servir per ajudar-te, amb el teu consentiment.”

“M'agradaria escoltar-te per entendre què ha passat, el que has viscut, i veure com podem ajudar-te.”

Recorda:

Actitud d'escolta activa i principi de credibilitat.

Evita judicis o preguntes que puguin fer sentir culpable (“per què vas fer...?”).

Si la persona s'emociona, valida l'emoció, ofereix pausa, aigua, temps.

Durant l'acollida: passos bàsics

a) Escoltar i acollir el relat inicial

Deixar que la persona expliqui amb les seves paraules.

Si cal, fer preguntes obertes i breus:

“Quan i on va passar?”

“Hi havia algú més?”

“Com et vas sentir?”



b) Identificar el tipus de demanda

Situació	Acció
Vol només informació o orientació	Recull la consulta igualment i registra-la.
Relata un episodi de discriminació	Passar a recollir dades bàsiques (fitxa).
Detectes situació d'urgència o risc	Activa recursos d'emergència (vegeu punt 6)

c) Recollir dades bàsiques

Nom i contacte de la persona (si vol facilitar-los).

Breu descripció de l'episodi: data, lloc, motiu(s) percebuts, persones implicades.

Si n'hi ha: dades de possible agressor/a, testimonis, proves.

Registrar a la Fitxa de Registre o Formulari web <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.

d) Explicar el consentiment informat

“Per poder-te ajudar i fer seguiment, necessitem el teu consentiment per guardar la informació. Pots retirar-lo quan vulguis.”

Fer signar (o registrar consentiment verbal si és contacte telefònic)

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.

Tancament de la primera acollida

Segons la situació, el professional ha de:

Escenari	Acció recomanada
a) La persona no vol continuar	Registrar l'atenció igualment. Informar de recursos disponibles.
b) No és discriminació però hi ha demanda d'ajuda	Informar i derivar al servei corresponent (serveis socials, ocupació, etc.).
c) Es confirma possible situació de discriminació	Valorar si cal entrevista posterior i activar la Casa de No-Discriminació.
d) Situació de crisi	Activar serveis d'emergència i deixar registre. (Vegeu punt 6).

Tancar sempre amb claredat i suport.

"Gràcies per explicar-nos el que ha passat. Ara el següent pas és [explicar breument]. Si vols, et podem contactar per continuar-ho."

L'Entrevista

Consells breus per evitar revictimització

No insisteixis en detalls sensorials traumàtics si la persona els evita.

No posis en dubte ni qüestionis la credibilitat.

Pregunta si vol parar o fer una pausa.

Ofereix suport immediat (un got d'aigua, seure, acompanyant).

Recomanacions per al professional

Mantén escolta activa, empatia i neutralitat.

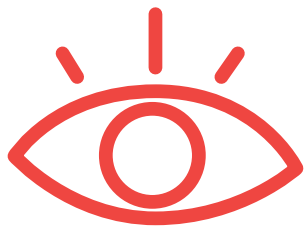
Creu el relat de la persona (principi de credibilitat).

Parafraseja per confirmar ("Entenc que em dius que...").

Evita tecnicismes o llenguatge jurídic.

Respecta el ritme i ofereix seguretat a la persona.

En casos de dubte, consulta a l'equip tècnic de la Casa de No-Discriminació abans de derivar.



Guió de preguntes (ordre pràctic i llenguatge entenedor)

(A) Narrativa oberta — deixa que la persona expliqui

“Em pots explicar, amb les teves paraules, què va passar?”

Si cal, recomanacions de seguiment: “Quan va passar això? On? Qui hi era?”

(B) Detalls factuais (detalls basats en fets reals, objectius i verificables) (per recollir informació precisa)

“Quina data i hora aproximada?”

“On exactament va passar? (lloc públic/privat; nom si recordes)”

“Qui va fer això? Tens nom o descripció?”

“Hi havia testimonis? Em podries dir noms o telèfons si els tens?”

“Tens proves (missatges, captures, fotos, documents) que vulguis que guardem?”

(C) Motiu(s) i eixos de discriminació (formular amb sensibilitat)

“Com creus que es basa la discriminació? (per gènere, origen, llengua, orientació, discapacitat, edat, etc.)”

“Creus que és per més d'un motiu al mateix temps?”

(D) Impacte sobre la persona

“Com t'ha afectat això en el teu dia a dia?” (emocional, físic, feina, estudis, salut)

“Has necessitat atenció mèdica o suport psicològic?”

“Has deixat de fer alguna activitat o has canviat d'horari/lloc per por?”

(E) Accions prèvies i voluntat

“Has parlat d'això amb algú (entitat, persones conegudes,...)?”

“Què t'agradaria que passés ara? (informar, acompanyament, denúncia, reparació, mediació/restauració, resoldre per parlar-ho, etc.)”

(F) Suports i necessitats pràctiques

“Vols que contactem amb algun servei específic? (psicologia, serveis jurídics, serveis socials, entitat comunitària)?”

“Prefereixes venir amb una persona de confiança o sola?”

“Necessites intèrpret o suport d'accessibilitat?”

Preguntes suggeridores (llista curta, per tenir a mà)

“Explica'm què va passar.”

“Quan i on va ser?”

“Qui hi havia?”

“Hi ha proves o missatges o testimonis?”

“Com t'ha afectat?”

“Has necessitat assistència mèdica?”

“Has parlat amb algú o informat l'empresa/organisme?”

“Què voldries que féssim des d'aquí?”

“Vols que impliquem professionals de l'advocacia, psicologia, interpretació?”



Explicar opcions del Servei (frases senzilles)

“Podem oferir: informació i orientació; acompanyament socioeducatiu; suport psicosocial; assessorament jurídic; o processos restauratius si tu i la persona contrària esteu d'acord. Ara t'explicaré cada opció i tu escullis.”

(Explicar breument cadascuna en una línia, evitant promeses. Per exemple: “L'assessorament jurídic t'informa de la via administrativa o penal i de com va el procediment.”)

Consentiment i dades (frase model per demanar-ho)

“Podem enregistrar les dades que m'has donat per poder coordinar les accions? Això no es farà públic sense el teu consentiment i només s'utilitzarà per a ajudar-te. Vols que comparteixi la informació amb [servei X]?”

Registrar resposta i signatura si la persona ho vol.

Tancament i seguiment

Resumir amb paraules de la persona: “Si no t'importa, resumiré el que he entès i et dic els passos que proposo.” (fer el resum breu).

“Què prefereixes com a proper pas? Vols una cita amb professionals de l'advocacia, psicologia, interpretació o prefereixes que primer et doni informació escrita?”

Concretar data/forma d'avís i deixar opcions d'aturar el procés en qualsevol moment. Donar informació de contacte i emergència.



Pauta de registre (qualsevol entrevista ha de deixar constància)

Anotar dades bàsiques, consentiment, narració (mantenir com a “paraules de la persona”), proves, testimonis, avaluació de riscos i voluntat/demanda explícita.

Evitar interpretacions en el registre.

Utilitzar cometes per a paraules literals.



Aquesta Guia s'ha elaborat a partir de diferents materials i és fruit del procés de participació de definició del Servei de No Discriminació a Girona. Està subjecte a noves aportacions i suggeriments dels professionals de les entitats i serveis de la xarxa de la Casa de la No Discriminació.

Agraïm les diferents aportacions i suggeriments.

Equip de coordinació del Servei de No Discriminació.

8 MATERIALS de REFERÈNCIA

- Protocol d'atenció a les víctimes de discriminació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació. Generalitat de Catalunya.
- Protocol de derivació i abordatge dels processos restauratius i de mediació. En el marc del protocol d'atenció a les víctimes de discriminació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació. Generalitat de Catalunya.
- Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per racisme. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania. Ajuntament de Barcelona. 2021
- Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-FÒBIA. Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania. Direcció de Serveis de Feminisme i LGTBI. Ajuntament de Barcelona. 2020
- Igualdad de trato y no discriminación. Guía básica. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. 2020.
- Guía de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBIfóbico. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. 2022.
- Guía para la incorporación de los enfoques psicosocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a las víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación. Rossi P. y Bazzaco E. , SOS Racisme Catalunya i Institut de Drets Humans de Catalunya, 2021.
- Brúixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials. Col·lecció idees i eines per a l'acció social. Editat per ECAS, Entitats Catalanes d'Acció Social, 2020
- Guia Pedagògica per eradicar el racisme als centres educatius. Departament d'Educació i Formació Professional. Generalitat de Catalunya, 2025.



Protocol d'Intervenció del

Servei de No-Discriminació a Girona



Intervention Protocol of the
**Non-Discrimination
Service in Girona**



This Guide has been developed as part of the "Commit to Rights" project for the creation and improvement of public policies for Equality of Treatment and Non-Discrimination in the city of Girona. Project funded by the European Union under the CERV-EQUAL-2023 call, coordinated by the City Council of Girona, in collaboration with the University of Girona, the SERGI Foundation, the Girona Region of Knowledge Foundation, the Fondazione E-35 and the City Council of Reggio Emilia.

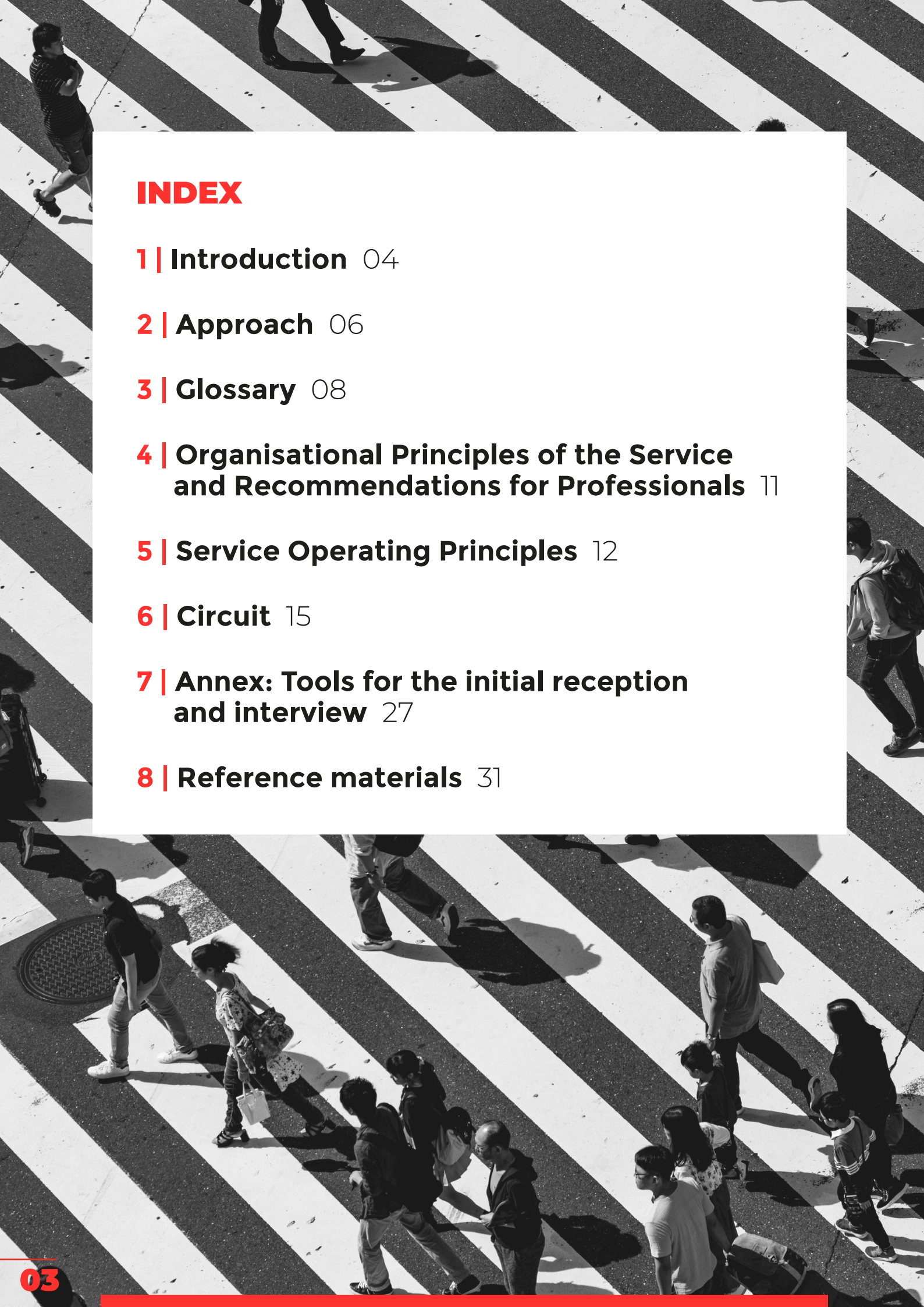
Written by: The Non-Discrimination Service Team in Girona. By Guiomar Vargas Gómez (Fundació SERGI), Judit Font Redolad and Roy Grego (Girona City Council). With the collaboration of Kadijatu Dem Njie (University of Girona).

Design and layout: Xevi Bras (AbracadaBras)

Edited by the City Council of Girona with the collaboration of the University of Girona, the SERGI Foundation and the Girona Region of Knowledge Foundation - November 2025.

Draft document, under collaborative construction with the professionals from the organisations and services involved in the co-management network of the Non-Discrimination Service.





INDEX

1 | Introduction 04

2 | Approach 06

3 | Glossary 08

**4 | Organisational Principles of the Service
and Recommendations for Professionals** 11

5 | Service Operating Principles 12

6 | Circuit 15

**7 | Annex: Tools for the initial reception
and interview** 27

8 | Reference materials 31

Intervention Protocol of the **Service of Non-Discrimination in Girona**

1 INTRODUCTION

The persistence of situations of discrimination, inequality or exclusion against individuals or groups, whether on grounds of gender, origin, ethnicity, sexual orientation or identity, disability, age, beliefs or socioeconomic status, highlights the need for a coordinated and committed response. In this context, public services and social organisations play a key role in detecting, preventing and addressing situations of discrimination.

This document is a **working tool for applying the Intervention Protocol of the Non-Discrimination Service in Girona**, with the aim of guaranteeing comprehensive, coordinated and quality care for people who have experienced situations of discrimination. The protocol establishes the principles of intervention, details the circuit of care and referral, and defines the common and shared criteria for all professionals and organisations involved.

The Non-Discrimination Service arises – on the one hand – as an initiative of the Girona Council for Cohesion and Social Services at the end of 2024 – within the framework of the "Commit to Rights" project (Commitment to Rights) - and is the result of a participatory process with entities and services in the city that work in the social sector. During the first half of 2025, these stakeholders have worked together to define the intervention circuit and the service's operational framework, with the support of the project's technical team. On the other hand, it responds to the mandate of Law 19/2020 on Equal Treatment and Non-discrimination, which establishes the need to deploy effective instruments to prevent, remedy and sanction all forms of discrimination.



The Non-Discrimination Service is established as a local public-community policy model, with shared governance and management between the public administration and local entities. It is formed from a central, specialised institutional service, called the **House of NON-DISCRIMINATION**, which is physically co-located with the Citizens' Advocate. This central service coordinates with other **public services in the city and with partner organisations** (specialised bodies, by type of discrimination, etc.) that offer a decentralised service, closer to the public.

This **Intervention Protocol** is aimed at professionals from services and organisations working for Non-Discrimination, with the objective of providing a **common framework for action and practical tools** to deliver an effective, coordinated and respectful response to potential discriminatory situations. It aims to foster complementarity between resources and promote a shared culture based on equal treatment, dignity and respect for diversity.

It is aimed at professionals from social organisations and public services who provide initial attention, guidance and/or support to people who have experienced situations of discrimination. It aims to provide them with clear criteria, practical tools and common guidelines for the detection, intervention and referral of cases, and is accompanied by training sessions for service professionals so that they can learn, acquire and practise the skills and competencies, as well as the guidelines for their work recommended in this Guide.

The Protocol has been developed from normative, methodological and conceptual references in the field of equal treatment, restorative justice and community intervention. It also draws on other regional experiences and on the contributions of professionals and organisations with a proven track record in addressing discrimination. (1)

The Protocol sets out the principles of intervention and the course of care to be followed in cases of discrimination, from the initial reception through to the conclusion of the process. It is a guide intended to be applied and useful, allowing actions to be standardised and circuits to be formalised as a means of ensuring the quality of interventions.



(1) *Protocols for victim support developed by various administrations: the Generalitat de Catalunya, the City Council of Barcelona's Office for Non-Discrimination, and others. See section 8 of this document, 'Reference Materials'.*

2 APPROACH

The Service operates in two complementary areas: prevention and awareness-raising, and care and rights guarantee. It offers comprehensive accompaniment, legal advice and psychosocial support, as well as the implementation of restorative measures.

The Service is governed by three main approaches, with an emphasis on the restorative approach and a community-centred perspective, as well as an intersectional perspective. The objectives are to address the structural causes of discrimination, promote awareness and responsibility among all parties involved, and foster processes of reparation and social transformation to prevent such discriminatory situations from occurring.

The restorative approach

- It is based on the desire to repair the harm caused by the discriminatory act, while fostering processes of accountability, recognition and transformation. This approach holds that the person, organisation or institution that has engaged in discrimination should take responsibility for their actions, accept liability and repair the damage caused. A process that seeks to re-establish bonds, rebuild trust and contribute to a profound change in the social and institutional dynamics that sustain inequalities.
- It allows discrimination to be addressed in a comprehensive way, combining the legal, psychosocial and community aspects.
- It strengthens trust between citizens and institutions, demonstrating a response that not only sanctions but transforms.
- It places the affected individuals at the centre of the process, giving them a voice and a leading role in their own reparation.
- Reduces reoffending, as it promotes responsibility and personal or institutional change.
- It fosters collective learning and contributes to building more just and respectful environments for diversity.

The Community-based Perspective

The community-based perspective complements and reinforces the restorative approach by emphasizing the collective dimension of discrimination. It conceptualizes discrimination as a dynamic operating at the structural level, which manifests at the individual level. This perspective seeks to address the needs of the person experiencing discrimination, as well as those of their immediate environment. It intervenes not only in the effects but also in the structural causes, fostering social cohesion and transformation through engagement within the local territory and its surrounding context.

Its objectives are to:

- Situate each case or situation within its social and relational context.
- Work collaboratively with the surrounding environment and the community.
- Promote connections, networks, and participatory spaces that contribute to the collective prevention, detection, and addressing of discrimination.
- Empower affected individuals and groups by recognizing their voice, experience, and capacity for action.

The intersectional perspective

It is an approach to analysis and intervention that takes into account that people do not only experience discrimination or inequality along a single axis (for example, gender, origin, sexual orientation, social class, age, disability, race...), but that these axes interact with one another, creating particular situations of oppression, privilege or vulnerability that cannot be understood if viewed separately. The intersectional perspective is an analytical framework developed by the academic and feminist activist, Kimberlé Crenshaw, (1989).

Within the framework of feminist activism and the defence of the rights of racialised people.

 **The situated perspective:** It is recognised that many of the professionals providing support may not directly experience the axes of discrimination and, therefore, it is essential to incorporate an awareness of one's own privileges, the exercise of power, and a reflective and open attitude towards structural inequalities. (2)



(2) A Guide to the Incorporation of the Psychosocial and Restorative Approaches into Services Supporting Victims of Incidents and Crimes of Hate and Discrimination. SOS Racisme Catalunya and the Institute of Human Rights of Catalonia, 2021.

3 GLOSSARY

In this section, we aim to provide a collection of definitions and key concepts for professionals, to help them understand the different types and forms of discrimination. It is an adaptation of the text of Law 19/2020, but in more accessible language.

In this protocol, the term **victim** is used to refer to the person affected by a discriminatory act or situation, without it necessarily constituting a crime.

Harm is understood as the consequence of an action or omission that intrudes into the life of the person or group subjected to discrimination, affecting their well-being and identity. In the case of hate incidents or hate crimes, this harm directly attacks who the person is and their way of being in the world.

Throughout the document, the person who carries out discriminatory violence is identified as a **discriminator, aggressor or offender**, emphasising that the latter term does not necessarily imply the commission of a crime, but rather the act of offending or violating another person's dignity.

Discrimination is any distinction, exclusion, restriction or preference based on grounds such as sex, gender, age, origin, language, religion, disability, sexual orientation or identity, administrative status, social class or any other personal or social condition, which has the object or effect of limiting or nullifying the recognition or exercise, on an equal footing, of fundamental rights and freedoms.

Law 19/2020 provides that a difference in treatment **is not discrimination** if it is objectively justified by a legitimate aim and by appropriate and necessary means, such as positive actions aimed at correcting structural inequalities or protecting vulnerable groups.

Types of discrimination

That is to say, types of discrimination according to the manner or form in which discrimination occurs. The 19/2020 Law lists several of these forms:

Direct discrimination

This occurs when a person is treated less favourably than another in a similar situation on one of the recognised grounds for discrimination. It is the most obvious and easily identifiable form.

Indirect discrimination

This occurs when a seemingly neutral rule, criterion or practice has a disproportionate impact on a particular group. In these cases, there is no explicit intention to discriminate, but the outcome is discriminatory. It requires analysing the real effects of a measure or decision, not just its intentions.

Multiple or intersectional discrimination

It occurs when two or more grounds of discrimination (for example, gender and origin, or age and disability) interact and create specific situations of disadvantage. It is not a sum of discriminations, but a particular experience that results from the intersection of various structural inequalities.

Associative discrimination

This occurs when a person is discriminated against because they are linked, by family relationship, friendship, cohabitation or support, to another person or group that belongs to a discriminated-against collective.

Misidentification discrimination

This occurs when a person is discriminated against because they are wrongly attributed with a characteristic, identity or condition (for example, a religion or sexual orientation) that does not apply to them.

Second-degree discrimination

It refers to mistreatment or negative reactions against those people or entities who support, defend or highlight cases of discrimination. This form often makes it difficult for professionals or witnesses to act in defence of the victims.

Stigmatisation discrimination

It is the process by which a dominant group defines what is considered "normal" and excludes other ways of being or living, assigning negative or derogatory values to certain groups. This process reinforces marginalisation and can be expressed in stereotypes, offensive humour or patronising treatment.

Secondary victimisation

This occurs when a person who has already suffered discrimination or violence receives further mistreatment or neglect from the institutions and/or professionals responsible for protecting them.

Discriminatory reprisal

Includes any adverse treatment or negative consequence resulting from having reported or assisted in the reporting of a case of discrimination or harassment.



Types of discrimination according to the axis of oppression

Gender discrimination

Refers to any unequal or less favourable treatment on the grounds of sex or circumstances linked to people's biological or social condition. It also includes situations arising from motherhood, gender identity or the lack of shared responsibility between men and women.

Ageism

Discrimination against individuals or groups on the basis of age, which can affect both young people (for lack of credibility or experience) and older people (due to a perception of uselessness or dependency).

Ableism

Discrimination against people with disabilities, functional diversity, or health conditions, often based on the idea that there is a "normal" body or mind and that any difference is a deficiency.

Aporophobia

It is the rejection or contempt towards poor people or those experiencing homelessness. This form of discrimination is often invisible, but it affects basic rights such as access to services or public space.

Racism

Racism is an ideological and social system that attributes differences in value, ability or behaviour to human groups based on physical or cultural traits, with the aim or consequence of justifying and maintaining relationships of domination, exclusion or inequality. Racism operates both at an individual level (prejudices, stereotypes) and at an institutional level (norms, practices and policies that generate and systematic inequality between groups).

Xenophobia

Hatred, hostility or rejection towards people who are of foreign origin or who are perceived as foreign.

Anti-Gypsyism (Romaphobia)

A specific and historically rooted form of social and institutional racism against the Roma people, characterised by its persistence, recurrence and social normalisation.

LGBTIfobia

A form of discrimination based on people's sexual orientation and gender identity. It can manifest in attitudes of rejection, violence, invisibilisation or demands to conform to hegemonic gender norms.

Linguistic discrimination

Unequal or unfavourable treatment that a person receives because they speak a particular language or because of the way they speak it. This can happen when someone is denied a right, opportunity or service on grounds related to their language or accent, or when they are belittled or ridiculed for their language use. It is particularly relevant in contexts with minority languages.

Gender discrimination

Gender discrimination is any unequal, unfavourable or unjustified treatment of a person because they belong to a particular gender, whether male, female or non-binary.

Discrimination based on religious practice

Any unequal or detrimental treatment towards a person on the grounds of their religion, or because of their religious beliefs, practices or affiliation, or for having no religion or belief.

4 ORGANISATIONAL PRINCIPLES OF THE SERVICE

The organisational principles of the Non-Discrimination Service are as follows:

1. Networking and coordination:

Creation of a stable collaborative network between bodies and services that enables the provision of joint and coherent responses to situations of discrimination, avoiding duplication and improving the effectiveness of existing resources.

2. Common criteria and shared quality:

Establishment of agreed criteria for initial assessment, referral and case monitoring, based on quality standards and respect for human rights. This must ensure homogeneous and professionalised care throughout the city.

3. Common system for registration and diagnosis:

The ability to jointly collect and systematise data on discrimination, in order to obtain a global overview, generate shared diagnoses and better guide public policies and preventive actions.

4. Mutual support and professional relationship:

The service facilitates spaces for support, supervision and exchange among professionals, fostering collective learning and reducing isolation in the management of complex cases.

5. Specialised and recognised training:

Access to specific training on the different axes of discrimination and on professional skills for restorative and community accompaniment.

6. Valuing existing work:

Recognition and visibility of the work that organisations and services already do in defending rights, integrating it into a common framework of work and shared criteria. The protocol reinforces their legitimacy and their key role as agents of social change.

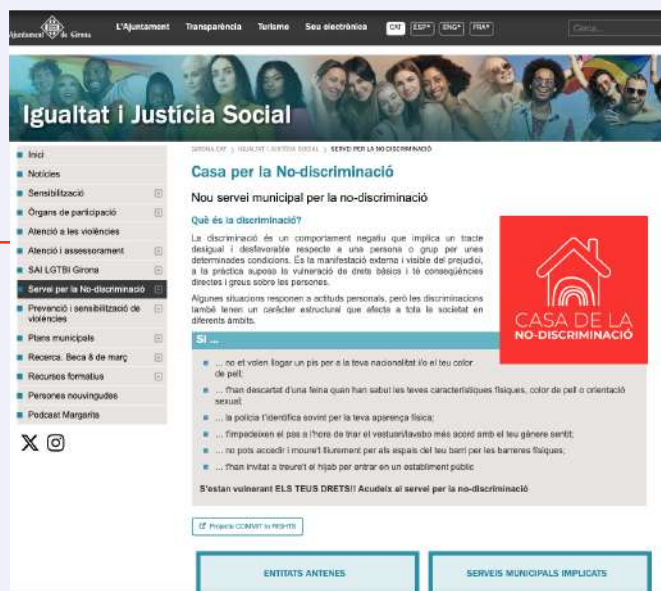
7. Overall improvement of the support system:

Working within this joint framework allows the city to improve its coherence and responsiveness to discrimination, whilst strengthening citizens' trust in public services and the community network.

ORGANISATIONS AND SERVICES PARTICIPATING IN THE SERVICE

To find out about the lead organisations and services that are part of the project, you can view the up-to-date information on the Girona City Council website:

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>



5 ACTION PRINCIPLES OF THE SERVICE AND RECOMMENDATIONS FOR PROFESSIONALS

The **main mission** of the Non-Discrimination Service is to combat rights violations and discrimination. The **guiding principles** of the Service are universality, equality, confidentiality and free of charge.

In addition to these **general principles**, the Service is also guided by cross-cutting principles based on a human rights approach and reinforced by an intersectional perspective. These principles are the practical application of the values of the European Union's legislation in this area and the principles of the "Commit to Rights" project, offering tools for local authorities and organisations to combat discrimination, work on its prevention, and provide support and guidance to people affected by it.

- **Equality and non-discrimination.** Attention to any person without distinction of origin, gender, sexual orientation, disability, religious belief and/or any other condition.
- **Intersectional and cross-sectoral perspective.** Discrimination is addressed by considering the interaction of multiple axes of oppression to understand their complexity and how they specifically affect different groups.
- **Co-governance and networking.** The Service operates through a shared governance model between the entities and the local council, promoting active participation in decision-making, the definition of protocols for action and the development of measures to combat discrimination.
- **Centrality of the person in care.** Any intervention must respect the autonomy of the person in care and their own decisions. At the same time, the person has the right to be informed of any action taken at all times throughout the process.
- **Avoid secondary victimisation.** It is necessary to ensure effective information sharing among technical staff so that the person in care is not exposed to having to explain the facts multiple times to different people.
- **Approachability and clarity.** Provide clear, accessible and understandable information about the rights, services and resources available, as well as the possible ways to resolve the situation.
- **Respect and consent.** All intervention must respect the victim's will and consent, promoting their empowerment and free decision-making. Any mocking or offensive attitude or expression must be avoided, and it must be ensured that all actions are aimed at their holistic recovery.
- **Awareness of the structural and institutional dimension**

The role that institutions can play in perpetuating discrimination must be recognised, especially in cases of institutional violence. This requires sensitive attention to victims' potential feelings of helplessness or mistrust towards the authorities.



RECOMMENDATIONS FOR PROFESSIONALS

Supporting people affected by discriminatory situations requires a professional approach based on respect, dignity and a human rights perspective. Those providing support must be able to guarantee a safe, confidential and welcoming space, where the person affected by discrimination feels heard, validated and has decision-making power over their own process. The aim is not to "do for" the person, but to "do with" them; to place their autonomy and capacities at the centre, and to provide them with tools to understand, decide and act in the face of the violation they have suffered.

A rights-based and intersectional approach

Support must recognise these multiple vulnerabilities and guarantee real equality of access to resources and opportunities.

Language, materials and spaces must be inclusive and accessible (language, plain language, interpreters, visual aids or adaptations for functional diversity).

Centrality of the person affected

The person's account and wishes are the foundation of the entire process. Their pace, silences and boundaries must be respected, and one should avoid pressing them or asking for unnecessary details. The professional is a guide and , not a judge or an investigator. Credibility of the account is a starting principle: it is based on recognising the experience as lived.

Restorative and reparative approach

Although there may not always be a formal restorative process, the restorative approach is a cross-cutting principle throughout the entire process. It is about restoring the violated right and trust in the public system.

This involves acknowledging the harm, listening without judgement, and working to help the person regain a sense of safety, justice and community belonging.

Interdisciplinary coordination and continuity

Coordinated work between the psychosocial, legal and socio-educational fields is essential to ensure comprehensive support.

Consistency and continuity must be maintained between phases, contradictions in messages avoided, and a single point of contact designated for the case. This person should coordinate with the other service contacts.

Promote alliances with specialised organisations (associations of migrants, LGBTI organisations and others) to strengthen networking.

 Remember that every intervention must contribute to a common objective: to restore the violated right and to reinforce trust in the public system as a guarantor of equality and justice.



Key skills and attitudes for professionals

Active listening and empathy

Listen to understand, not to respond. Use open-ended questions and paraphrasing to demonstrate understanding. An empathetic gaze reduces feelings of isolation and guilt.

Emotional validation

Recognising emotions as a legitimate response to injustice. Phrases such as "what has happened to you is serious and I understand that it could affect you" help to rebuild trust.

Clarity and transparency

Explain from the outset the service's objectives, confidentiality limits and available options. Avoid false expectations about legal or material outcomes.

Situated knowledge

The professional cannot be "neutral" in the face of discrimination, but must be committed to equality and the repair of harm, while maintaining technical objectivity. In fact, from different paradigms, one does not speak of 'neutrality', but of situated knowledge, of being aware of one's positioning and own privileges.

Avoid revictimisation

Do not force narratives, question the veracity of the story or trivialise the facts. Repeat interviews only when strictly necessary and with informed consent.

Confidentiality and data protection

Explain in an understandable way who will have access to the information and for what purpose.

Record only necessary data and store it securely.

Participatory accompaniment

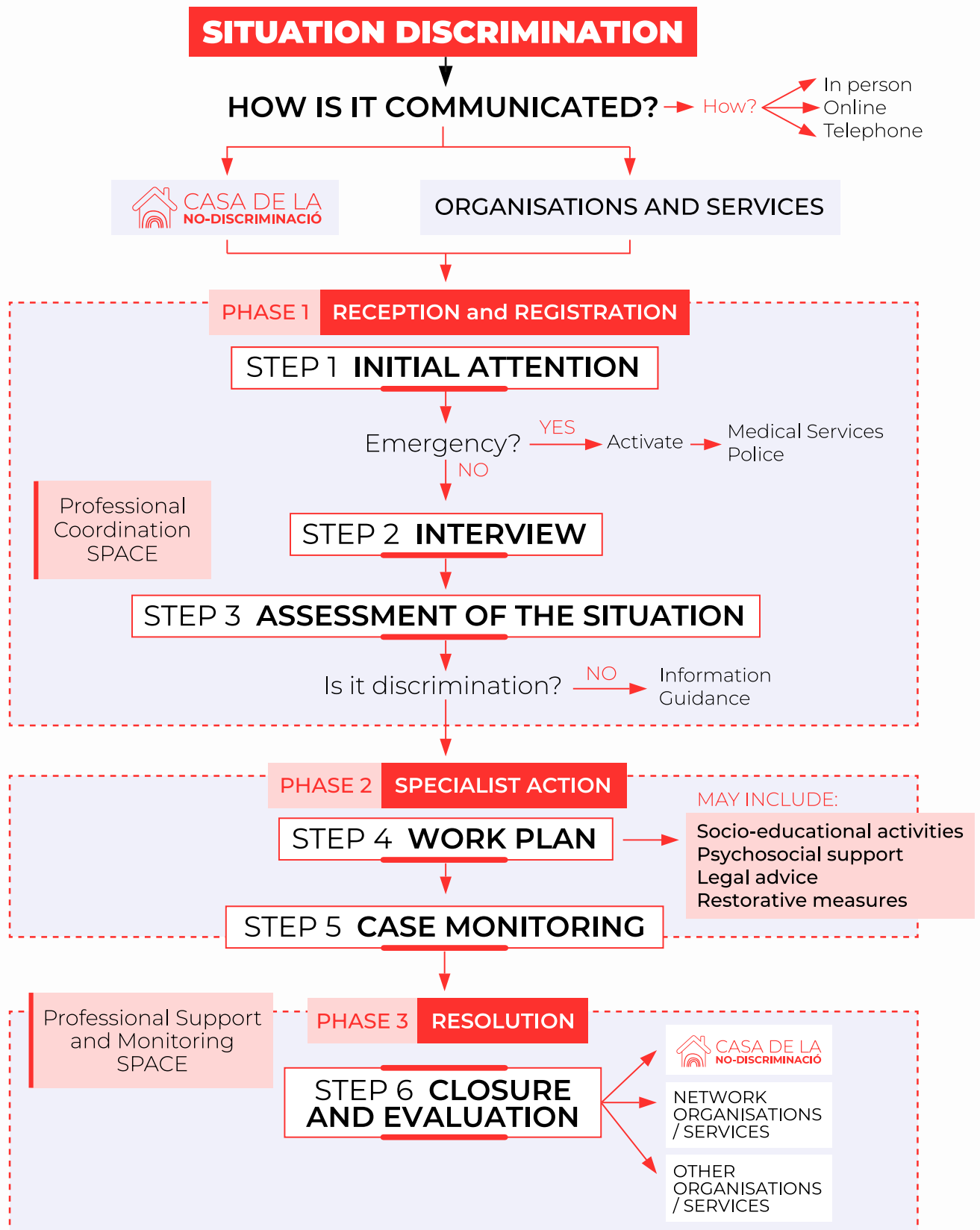
Involve the person in all decisions regarding their process: definition of objectives, work plan and reviews.

Cultural and communicative adaptation

Recognise cultural and linguistic diversity without stereotypes. Use respectful, inclusive language free from unnecessary technical jargon.

6 ADD CIRCUIT BOX:

Victim care circuit



* **This circuit** applies to any situation of discrimination brought to the attention of the House of Non-Discrimination or any of the services or entities that make up the network. However, it should be noted that the need to adapt it will be considered once the collaboration agreements with the municipality's entities and services have been formalised, as well as collaboration or coordination with other existing Non-Discrimination Offices or Services.

- WHO can contact the SERVICE?

- Anyone who believes they have been affected by a situation of discrimination, or who is aware of an incident of discrimination, may contact the service.
- The person can get in touch by email, telephone, or in person (at specific times updated on the town hall website) at the House of Non-Discrimination or any of the points that make up the network and act as a local hub. These points are the premises (physical locations) of social organisations in the municipality and also municipal spaces for public assistance (social services, community centres, among others).
- The person who contacts the Service may be:
 - Direct victim of the discrimination.
 - A person aware of the situation or episode of discrimination.
 - A person accompanying the victim.

WHAT

Regarding episodes of discrimination that have occurred in the city of Girona.

For each Step of the circuit we will find:



Who intervenes: Professionals who intervene and the location where the professionals are based.



Actions to be taken: Description of the steps to be taken in that phase.



Documents to use



Recommendations: Guidelines for the professionals carrying out the intervention.

PHASES

Phase 1. RECEPTION AND REGISTRATION

Step 1: Reception – First Contact / Registration

Step 2: Interview

Step 3: Situation Assessment

Phase 2. SPECIALIST ACTION

Step 4: Work plan

Step 5: Case follow-up

Phase 3. RESOLUTION

Step 6: Closure and evaluation



Important: The phases can occur consecutively, although the steps may run in parallel, be interrupted, or fail to progress.

Phase 1. RECEPTION AND REGISTRATION

Phase 1 Step 1: Reception and Intake – First Contact and Registration

Who Intervenes

The person who provides the initial attention or registers the episode may be:

- A member of the House of Non-Discrimination's own team.
- A person from the referral agency who attends to and records the episode. This could be a professional who provides direct assistance and follows the protocol steps. It could also be someone from the agency who is aware of a discrimination situation, and who refers the matter to another person within the agency.

 **IMPORTANT!:** In cases where necessary, consider having translators and interpreters available to facilitate explanation and understanding for the person being attended to.

Physical location:

The initial reception or first contact can be made at:

- The Non-Discrimination House Office, 4 Ferreries Velles Street, Girona.
- In the premises of any of the entities or of municipal services acting as a point of contact for this service. These spaces may be the same ones where professionals provide assistance to people who accompany or direct them to their entity/service (provided they meet accessibility criteria and have a confidential space).

Actions

- Listen to the person affected by the discriminatory situation, facilitating their explanation and the collection of data. The person may be directly affected or may be aware of an incident. In this case, the information will still be collected.
- It may not be that someone comes to explain a situation of discrimination, but rather to ask for INFORMATION or to clarify any doubts. The information will be collected regardless.

Suggestion: The request for information will be collected on the same APPLICATION FORM.

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

- Collect the data from the DISCRIMINATION INCIDENT (possible discriminating party, witnesses and evidence). We may be aware of the incident and situation of discrimination but not the details of the people affected. The data from the discrimination incident can still be collected: description, reason for discrimination and contact details of the person affected.

 Personal data is collected under a signed informed consent form (La Casa de la No-Discriminación will keep a copy of this informed consent form (at the bottom of the Registration Form), and so will the person making the complaint.

From this initial point of care, listening and data registration, we may encounter different options:

1 | The person does not wish to take any action. The attention provided is still recorded with the available data via the web form. <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

2 | The person wants to take some kind of action. It is assessed whether to conduct an interview:

It is considered NOT to be a situation of discrimination. They are informed and referred to appropriate resources that may be useful to them.

YES is a situation of discrimination. If the initial contact was made by an organisation, it is reported to the House of Non-Discrimination, forwarding the information gathered via the web form, and it will initiate the procedures to proceed with the interview. The person who carried out the initial contact will need to assess which professionals or organisations can participate in the interview.

 The person providing the initial response must assess whether it is a crisis situation. If so, they must activate the emergency services, the police or social services. They will also collect the case details in order to provide support and follow-up once the crisis situation has ended.



Documents to be used

- Application form: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Registration form. It can be found at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Tools for the initial reception and interview (See section 7. Annex of this document)



Recommendations:

REMEMBER (**Key skills and attitudes for professionals**)

Crisis situation assessment

Quick questions to detect risk:

"Do you feel in danger right now?"

"Has there been physical violence or threats?"

"Are there any minors or dependent people at risk?"

"Do you need medical assistance or a safe place right now?"

YES

If any answer is YES →

Stop the interview

Activate the emergency circuit:

 112 (police/emergency medical services)

 Health services.

 Record the incident and inform the House of Non-Discrimination.



A crisis situation is considered to occur when:

There is physical violence or current or imminent threats.

The person is not physically safe.

There are minors or dependent persons affected.

There is a serious emotional crisis (uncontrolled crying, disorientation, thoughts of self-harm).

Immediate medical or psychological assistance is required.

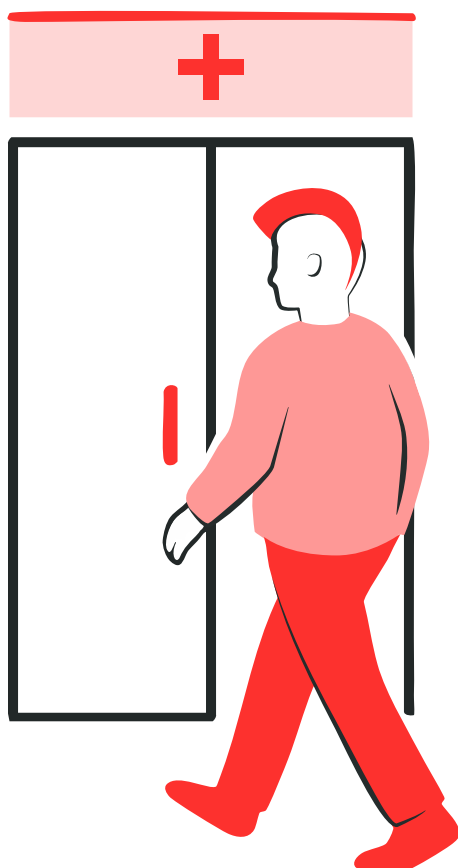
In these cases:

Ensure safety (a quiet space).

Activate emergency services and inform the Non-Discrimination Service.

Do not take lengthy statements or traumatic details.

Accompany the person until the appropriate support arrives.



The aim of the interview is to expand or clarify the information available (which was already obtained during the initial contact) and it is conducted by professionals from the discrimination-axis referral organisation, professionals referred by the person being supported, or from the House for Non-Discrimination team.

- The service user's wishes and needs will be established, and they will be informed of the possible courses of action, without raising false expectations.
- After the interview, it is time to define the work plan. The questions from the interview should serve to guide the professionals accompanying the person who has experienced the situation of discrimination, to know which service to direct them to, or also to know what type of support they need.

Who Intervenes

- A professional from the House of Non-Discrimination, with the possibility of other professionals from the organisation specialising in the relevant grounds of discrimination also participating.
- Contact person from the network organisation, if the affected person has approached them first.
- Interpreters (if necessary).

Actions: Tasks to be carried out

Arrange an interview with the person affected, or the person providing the information, and, where appropriate, with the specialised body according to the axis of discrimination.

- Conduct the interview in a safe and confidential space:
 - At the House of Non-Discrimination.
 - At the physical premises of the network entity.
 - Any other municipal space or one of the network entities agreed with the person affected.
- Record the expanded information on the Incident Registration Form (if further details are required) and the nd also the Follow-up Form if the technical officer is collecting the information, and send it to the House of Non-Discrimination, which will store the information in the shared application.
- Collect information rigorously: details of the incident, data on the people involved (the person affected, the aggressor, witnesses) and any available evidence.
- Identify the person's wishes and needs, informing them of the possible courses of action without raising expectations that cannot be met.

Documents to be used

- Application form <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Registration and informed consent form and follow-up form. Available at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Tools for the initial welcome and interview (see section 7. Annex of this document).

Recommendations for the professional:

- See section 7. Annex of this document: Tools for the initial welcome and interview.

Phase 1 Step 3: Assessment of the situation

The aim of this step is – using the information obtained from the interview – to determine whether this is a situation of discrimination that can be supported by the Service.



Who is involved

Professionals who carried out the initial interview.

Other professionals from the network, in case a collective assessment is required. **As the information about the person affected is already available, their presence is not necessary.**



Actions

Analyse the incident and determine whether it constitutes a situation of discrimination within the remit of the Service.

If it is NOT:

- Communicate this to the person in a clear and respectful manner.
- Advise and accompany them to other appropriate services or resources.
- If the situation is considered NOT to be a non-discrimination incident, it is not recorded as 'discrimination'. However, **it is recorded as a "accompanied case"**.

If it IS:

- Inform the person concerned.
- Establish the work plan jointly.
- Initiate the Monitoring Record, which must be updated and sent monthly to the House of Non-Discrimination.



Documents to use

Monitoring Form. It can be found at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.



Recommendations for the professional:

Criteria for distinguishing discrimination from other concepts

Assault or hate crime: an action (physical, verbal or symbolic) motivated by prejudice or hatred towards a person or group. It may result in criminal liability.

Hate speech: any public expression that incites, promotes or justifies intolerance, discrimination or violence.

Discriminatory harassment: repeated or serious conduct that creates a degrading or intimidating environment.

Positive action: temporary or specific measures to correct inequalities and promote real equality. They are not discriminatory, but reparatory.

When handling a case, the following must be identified:

- 1 |** Whether there is unequal treatment linked to a protected characteristic.
- 2 |** What type of discrimination is occurring.
- 3 |** Whether there are elements of hatred, violence or rights violations requiring immediate referral or coordination with other services.



Who is involved

- The person affected (active participation and consent).
- Professionals from the House of Non-Discrimination or from the organisation handling the case.
- Other specialised services from the network, with the person's prior authorisation.
- Interpreters (if necessary).



Actions

- Define a personalised intervention plan, agreed with the person affected.
 - **Socio-educational actions:** fostering autonomy, decision-making, education on human rights, democratic values and interculturality.
 - **Psychosocial interventions:** assessment of emotional harm, psycho-educational support and empowerment.
 - **Legal advice:** identification of violated rights, administrative or judicial avenues, information on the entire reporting process.
 - **Restorative processes:** as an alternative for repairing the damage and holding the discriminating party accountable.
- Explain the implications of each type of support and ensure the person understands them, and allow space for any doubts or questions to be raised.
- Establish a timetable and an approximate duration for the actions.
- Respect the person's decision to stop the process at any time.
- Designate a case contact person who will provide ongoing support and guidance until the case is closed. They will also facilitate coordination among all professionals involved.
- Make the appropriate referrals.

Quick referral table (practical criteria)

- Physical risk or threats: activate emergency services, the police, and health services.
- Willingness to report and clear evidence: See options via the sanctioning procedure (see p. 23).
- Emotional impact or symptoms of trauma: refer to psychosocial support/therapy.
- Need for information, empowerment, practical resources (employment, housing, rights): socio-educational support.
- Reparation is sought and the aggressor is traceable and willing to participate: consider a restorative process.
- Multidimensional: multidisciplinary intervention plan (a single point of contact coordinates with consent).

If the discriminating agent is

PUBLIC ADMINISTRATION

→ Ombudsman Citizens' Advocate

PRIVATE AGENT/ INDIVIDUAL

Sanctioning procedure

- Criminal complaint:

Criminal Code, Hate Crime → Mossos d'Esquadra

- Administrative complaint:

Regulations on public performances and activities recreational and public establishments → Mossos Esquadra

Sports Regulations → Mossos Esquadra

Consumer Regulations → OMIC // Catalan Office

Labour rights regulations → Trade Unions // Employment Inspectorate

Housing regulations: → Housing Agency of Catalonia/Municipal

Accessibility and Disability Regulations → Dept. of Social Rights or municipal offices

Equality of Treatment Regulations → Equality of Treatment and Non-Discrimination Office/Gencat and non-discrimination (Law 19/2020)

- Civil Claim:

Civil jurisdiction regulations → Civil protection of the right to honour, privacy and one's own image

Other avenues

- Action for the protection of fundamental rights
- Contact the discriminating party.
- Propose restorative actions to restore the violated right or repair the damage.

 The discriminating agent must be identified

Documents to use

Monitoring Form (for each planned action). It can be found at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

 These accompaniments are not mutually exclusive; they can be provided simultaneously.

Recommendations:

Socio-educational support must accompany the entire process and aims to empower the person affected, facilitate access to rights and resources, and support processes of learning, decision-making and social inclusion. This accompaniment is understood as a practice present throughout the entire care pathway (from initial reception to closure) and not as a one-off intervention.

Psychosocial support consists of assessing the emotional harm caused by the reported situation of discrimination and aims to address the emotional, psychological, social and community impact of the discriminatory episode through interventions that ensure containment, the restoration of well-being and empowerment. Psychosocial support seeks to restore a sense of security and re-establish the person's capacity for decision-making.

Legal advice begins with identifying the grounds for discrimination, the right or rights violated and the possible courses of action or legal remedies. This may involve an incident that could lead to an administrative complaint or a criminal complaint, if the act constitutes a crime. It is important to note that legal advice provides support and information to identify the reason for the discrimination, as well as to understand individuals' rights and how to exercise them. Furthermore, legal support enables you to understand the options for addressing the incident through an administrative complaint, a criminal complaint if the act constitutes a crime, or via civil protection for a rights violation, where applicable.

Restorative measures address conflicts and rights violations, with an emphasis on repairing the harm caused, the responsibility of the discriminating party, and rebuilding community bonds. It is based on the idea that any discriminatory act or act of violence has an impact that goes beyond the person directly affected, and that the institutional response must seek to restore the broken personal, social and community balance.

Unlike models based solely on sanction or punishment, the restorative approach proposes an active process of acknowledgement, accountability and transformation, in which the affected people and the individuals or institutions that caused the harm participate—voluntarily and with full information—in defining the reparative actions. From this perspective, **justice is not understood as a punitive response**, but as an opportunity to restore rights, repair relationships and generate learning that prevents the recurrence of incidents through changes in attitude, training and institutional transformation.

Phase 2 Step 5: Case monitoring

Objective: To carry out systematic monitoring to measure the impact of the agreed actions, adjust the plan and ensure the continuity of support.



Who is involved

- Case contact person.
- Professionals from the House of Non-Discrimination.
- Other services or organisations in the network involved in the plan.



Actions

- Hold bimonthly coordination meetings to assess the case's progress and adjust actions if necessary.
- Review the functions and responsibilities of each service to ensure good coordination.
- Incorporate new services if the need is identified.
- Ensure the affected person is kept constantly informed and involved.



Documents to be used

Follow-up sheet (updated and shared). It can be found at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>



Recommendations

- Maintain clear communication between all parties involved.
- Periodically confirm the affected person's consent and agreement to the actions being carried out.
- Avoid duplicating interventions that may confuse or tire the person.
- Frequency and tools: a contact schedule is established (for example: first 2–4 weeks, then monthly) according to the complexity of the case. The Monitoring Form is used to record tasks, interviews, referrals and changes in objectives.
- Professional coordination sessions: intervention and supervision spaces for teams to share strategies, balance workloads and ensure the person's protection. These spaces enhance quality and prevent over-exposure of the person being supported.
- Indicator measurement: review whether the specific objectives of the plan have been achieved (for example: access to resources, reduction in anxiety or feelings of security, progress through legal channels). Adjust actions if necessary.



Phase 3 Closure and evaluation

Objectives: To close the process when the objectives have been achieved or when the person decides to end it, and to gather lessons learned for service improvement.



Who is involved

- Case contact person.
- Other professionals who have participated.
- The person concerned.



Actions

Finalise the action when:

- The objectives of the work plan have been achieved.
- The person decides to end the process.

Conduct a final interview with the person concerned to gather their assessment.

Send a Service Evaluation Form to the person concerned to collect aspects of d improvement.

Draft the final report, covering the process and conclusions. A concise report summarising the journey, decisions made and subsequent recommendations. This report is prepared with the collaboration of the professionals involved throughout the process and with the consent of the person concerned.



Documents to be used

- Monitoring form. Available at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.
- Service User Evaluation Form. Available at <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.
- Final Report' document



Recommendations for professionals:

Closure must always be carried out with the person's explicit consent. This should be done in coordination with the other professionals involved in the process, who will also be informed of the closure.

Ensure the person feels heard and supported until the end.

Offer post-closure follow-up resources if the person considers it necessary, including contact details for any future needs and information about other services.

Ensure that the decision to close is informed and voluntary and, if a restorative process has taken place, verify that the agreements have been met.

7 ANNEX: TOOLS FOR THE INITIAL WELCOME AND INTERVIEW

Below in this Annex are tools and suggestions for conducting the initial welcome and the interview.

Model phrases to start with

"Hello, I'm [name], I work in the Non-Discrimination Service. Thank you for coming or for getting in touch with us."

"Everything you tell us is confidential and will only be used to help you, with your consent."

"I would like to listen to you to understand what has happened, what you have experienced, and see how we can help you."

Remember:

Attitude of active listening and principle of credibility.

Avoid judgements or questions that might make them feel guilty ("why did you do...?").

If the person becomes emotional, validate their feelings, offer a break, water, and time.

During the intake: basic steps

a) Listen to and welcome the initial account

Let the person explain in their own words.

If necessary, ask open, brief questions:

"When and where did it happen?"

"Was anyone else there?"

"How did you feel?"



b) Identify the type of demand

Situation	Action
They only want information or guidance	Gather the enquiry anyway and record it.
Relates an episode of discrimination	Proceed to collect basic data (record).
Detects an emergency or risk situation.	Activates emergency resources (see point 6).

c) Collect basic data

Name and contact details of the person (if they wish to provide them).

Brief description of the incident: date, location, perceived motive(s), people involved.

If available: details of the alleged perpetrator, witnesses, evidence.

Record in the Registration Form or web form <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.

d) Explain informed consent

"In order to help you and provide follow-up, we need your consent to store the information. You can withdraw it at any time."

Have them sign (or record verbal consent if it is a telephone contact)

<https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.

Closing the initial welcome

Depending on the situation, the professional must:

Scenario	Recommended action
a) The person does not wish to continue	Record the attention anyway. Inform of available resources.
b) It is not discrimination but there is a request for help.	Inform and refer to the appropriate service (social services, employment services, etc.).
c) A possible situation of discrimination is confirmed.	Assess whether a follow-up interview is necessary and activate the House of Non-Discrimination.
d) Crisis situation	Activate emergency services and keep a record. (See point 6).

Always conclude with clarity and support.

"Thank you for explaining what happened. The next step is [briefly explain]. If you wish, we can get in touch to continue."

The Interview

Brief tips to avoid re-victimisation

Do not insist on traumatic sensory details if the person avoids them.

Do not doubt or question credibility.

Ask if they want to stop or take a break.

Offer immediate support (a glass of water, somewhere to sit, a companion).

Recommendations for the professional

Maintain active listening, empathy and neutrality.

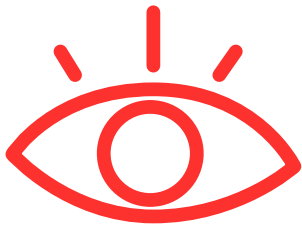
Believe the person's account (principle of credibility).

Paraphrase to confirm ("I understand you're saying that...").

Avoid technical jargon or legal language.

Respect the pace and offer the person reassurance.

In cases of doubt, consult the technical team at the House of Non-Discrimination before referring.



Questionnaire (practical order and easy-to-understand language)

(A) Open narrative — let the person explain

"Can you explain to me, in your own words, what happened?"

If necessary, follow-up recommendations: "When did this happen? Where? Who was there?"

(B) Factual details (details based on real, objective and verifiable facts) (to gather accurate information)

"What date and approximate time?"

"Where exactly did it happen? (public/private place; name if you remember)"

"Who did this? Do you have a name or a description?"

"Were there any witnesses? Could you tell me names or phone numbers if you have them?"

"Do you have any evidence (messages, screenshots, photos, documents) that you would like us to keep?"

(C) Reason(s) and grounds for discrimination (phrase sensitively)

"How do you think the discrimination is based? (on gender, origin, language, orientation, disability, age, etc.)"

"Do you think it's for more than one reason at the same time?"

(D) Impact on the person

"How has this affected you in your day-to-day life?" (emotional, physical, work, studies, health)

"Have you needed medical attention or psychological support?"

"Have you stopped doing any activity or changed your schedule/location out of fear?"

(E) Previous actions and willingness

"Have you spoken to anyone about this (an organisation, people you know, etc.)?"

"What would you like to happen now? (reporting, support, making a complaint, redress, mediation/restoration, resolving the matter to discuss it, etc.)"

(F) Practical support and needs

"Would you like us to contact any specific service? (psychology, legal services, social services, community organisation)?"

"Would you prefer to come with someone you trust or on your own?"

"Do you need an interpreter or accessibility support?"

Suggestive questions (short list, to have to hand)

"Tell me what happened."

"When and where did it happen?"

"Who was there?"

"Are there any proofs, messages or witnesses?"

"How has it affected you?"

"Did you need medical assistance?"

"Have you spoken to anyone or informed the company/organisation?"

"What would you like us to do from here?"

"Would you like us to involve professionals from law, psychology, or interpreting?"



Explain the Service options (simple sentences)

"We can offer: information and guidance; socio-educational support; psychosocial support; legal advice; or restorative processes if you and the other person agree. I will now explain each option and you choose."

(Briefly explain each in a single line, avoiding promises. For example: "Legal advice informs you about the administrative or criminal route and how the procedure works.")

Consent and data (model phrase for requesting it)

"Can we record the information you've given me so we can coordinate the actions? This will not be made public without your consent and will only be used to help you. Would you like me to share the information with [service X]?"

Record response and signature if the person wishes.

Closure and follow-up

Summarise in the person's own words: "If you don't mind, I'll summarise what I've understood and tell you the steps I suggest." (keep the summary brief).

"What would you prefer as the next step? Would you like an appointment with legal, psychological or interpreting professionals, or would you prefer me to give you written information first?"

Agree on the date and method of notification, and provide options to stop the process at any time. Give contact and emergency information.



Registration guideline (any interview must be documented)

Record basic details, consent, narrative (to be kept as the 'person's own words'), evidence, witnesses, risk assessment, and explicit will/request.

Avoid interpretations in the record.

Use quotation marks for literal words



This Guide has been developed from various materials and is the result of the participatory process for defining the Non-Discrimination Service in Girona. It is subject to further contributions and suggestions from professionals of the entities and services in the Network of the House of Non-Discrimination.

We thank you for your various contributions and suggestions.

Coordination Team of the Non-Discrimination Service.

8 MATERIALS de REFERÈNCIA

- **Protocol for the attention of victims of discrimination in the Administration of the Generalitat of Catalonia.** Office for Equal Treatment and Non-Discrimination. Generalitat of Catalonia.
- **Referral and handling protocol for restorative processes and mediation.** Within the framework of the protocol for the attention of victims of discrimination in the Administration of the Generalitat of Catalonia. Office for Equal Treatment and Non-discrimination. Generalitat of Catalonia.
- **Protocol for dealing with situations of discrimination on the grounds of racism.** Directorate of Citizens' Rights Services. Barcelona City Council. 2021
- **Protocol for action in situations of discrimination due to LGBTI-phobia.** Directorate of Citizens' Rights Services. Directorate of Feminism and LGBTI Services. Barcelona City Council. 2020
- **Equal Treatment and Non-Discrimination.** Basic Guide. Department of Equality, Justice and Social Policies. Central Publications Service of the Basque Government. 2020.
- **Local guide for action in the face of racist, xenophobic, anti-Gypsy and LGBTIphobic hate incidents.** Department for Equality, Justice and Social Policies. Government of the Basque Country. 2022.
- **Guide for the incorporation of the psychosocial and restorative approaches into the services of accompaniment for victims of hate incidents and crimes and discrimination.** Rossi P. and Bazzaco E., SOS Racism Catalonia and the Institute of Human Rights of Catalonia, 2021.
- **Community Compass.** A guide to promoting community action in social organisations. Ideas and tools for social action collection. Edited by ECAS, Catalan Social Action Organisations, 2020
- **Pedagogical Guide to Eradicate Racism in Educational Centres.** Department of Education and Vocational Training. Generalitat de Catalunya, 2025.



Intervention Protocol of the **Service of Non-Discrimination in Girona**

