



Eines per a l'aplicació de mesures restauratives

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: Guiomar Vargas, tècnica de la Fundació SERGI amb la col·laboració de l'equip del Servei de No-Discriminació a Girona.: Judit Font i Roy Grego.

Disseny i maquetació: Xevi Bras (AbraçadaBras)

Editat per Ajuntament de Girona amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI i la Fundació Girona Regió del Coneixement - Març 2026.



ÍNDEX

- 1 | Introducció** 04
- 2 | L'enfocament restauratiu en l'abordatge de la discriminació** 05
- 3 | Què entenem per mesures restauratives** 09
- 4 | Quan és adequat proposar-les** 12
- 5 | Tipologies de mesures restauratives** 13
- 6 | El paper dels professionals en la seva aplicació** 17
- 7 | Fases i procés d'aplicació** 19
- 8 | Bibliografia i recursos** 23

Eines per a l'aplicació de mesures restauratives

del Servei de No-Discriminació a Girona



1 Introducció

Aquest document que us presentem '**Eines per a l'aplicació de mesures restauratives**' del Servei de No-Discriminació s'emmarca dins el conjunt d'eines de la Casa de No-Discriminació a Girona i té com a objectiu complementar el document 'Protocol d'Intervenció del Servei de No-discriminació a Girona' aprofundint específicament en la vessant de les **mesures restauratives**.

Es tracta d'un document plantejat com una **guia de suport** per a les professionals dels diferents serveis municipals i per a les entitats de la ciutat que formen part de la xarxa de la Casa de No-Discriminació i que volen incorporar l'enfocament restauratiu com a part de l'acompanyament integral a les persones afectades per discriminacions.

Aquest document s'ha elaborat a partir de documents de referència i marcs conceptuals vinculats a l'abordatge de la discriminació, l'acompanyament psicosocial i l'enfocament restauratiu, especialment en l'àmbit dels drets humans i de la intervenció social.

El Servei de No-Discriminació a Girona sorgeix com a iniciativa del Consell de Cohesió i Serveis Socials de Girona a finals del 2024; en el marc del projecte 'Commit to Rights' ('Compromís amb els drets'). Aquest projecte és fruit d'un procés participatiu amb entitats i serveis de la ciutat. Tanmateix, el servei 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 episodis de discriminació.

El Servei de No-Discriminació, anomenat **Casa de la No-Discriminació**, és un model de política pública local de tipus públic-comunitari, amb governança i gestió compartida entre administració pública i entitats locals, planteja un treball coordinat entre serveis públics i entitats especialitzades en els diferents eixos de discriminació, que faciliten l'atenció descentralitzada a la ciutat, i més propera a la ciutadania.

L'enfocament restauratiu es situa en un marc de treball no punitiu i busca una reparació del dany, una restitució dels drets vulnerats i compromís de no repetició. S'aposta per a la creació de societats i contextos que actuïn, no només per a la defensa dels drets un cop estan vulnerats, sinó per a una promoció activa i efectiva de la garantia de drets i la igualtat de tracte.

En context de mesures restauratives no existeixen fórmules tancades, sinó que s'ha d'ajustar a les necessitats i particularitats de cada cas. El document pretén oferir un marc orientatiu, amb pautes, indicacions, límits tenint en compte que la tasca d'aplicació i seguiment de les mesures s'haurà de fer de manera coordinada amb l'equip tècnic que coordina el Servei de No-Discriminació

2 L'enfocament restauratiu en l'abordatge de la discriminació

2.1. Marc general

El Servei per a la No-Discriminació en l'aplicació de les mesures restauratives, es regeix per tres enfocaments principals, l'aplicació de la **mirada comunitària**, l'enfocament restauratiu i la **perspectiva interseccional**.

La mirada comunitària

complementa i reforça l'enfocament restauratiu. Entén per una banda que les causes de la discriminació són estructurals, per tant és indispensable treballar sobre la comunitat que 'permet' o tolera les discriminacions, per a que no reproduïxi les dinàmiques d'opressió, i prengui responsabilitat en la reparació del dany. Tenint en compte que els efectes de les discriminacions no només els rep la persona sinó tot el col·lectiu; és important tenir present la comunitat en els processos de reparació. Treballant per a enfortir els vincles i la cohesió de la comunitat, serà clau per construir entorns més segurs, i que ajudin a prevenir, detectar i abordar les discriminacions de manera col·lectiva.

La perspectiva interseccional,

indispensable per entendre que els eixos de discriminació no els trobem de manera aïllada, sinó que interactuen entre sí, creant situacions particulars d'opressió que s'han d'abordar entenent tota la seva complexitat.

L'enfocament restauratiu

considera que l'agent discriminador -persona, col·lectiu o institució- que ha exercit la discriminació es faci càrrec de la seva acció, prengui responsabilitat, repari el dany causat i es comprometi a la no repetició. Un procés que busca restablir vincles, reconstruir confiança i contribuir a un canvi profund en les dinàmiques socials que sostenen les desigualtats.

En termes de vulneració de drets, podríem dir que l'enfocament restauratiu es troba **orientat a la restitució del dret vulnerat** i a la **garantia de no repetició**. Tanmateix el procés no s'hauria de centrar només en la experiència individual sinó en que **cap persona, ni col·lectiu sigui víctima de manifestacions d'odi ni de discriminació**.



2.2. L'enfocament restauratiu

Un dels punts principals de partida és entendre la **diferència entre la lògica punitiva** – centrada en el càstig (a la persona ofensora, i per tant amb el perill d'oblidar l'objectiu de reparar el dany causat)- **i la lògica restaurativa** – centrada en la reparació del dany- i per tant posant l'atenció en la persona que ha viscut la discriminació i el que aquesta i el seu entorn o comunitat necessita per a reparar el dany, així com la restitució del dret vulnerat.

Un dels autors de referència, Howard Zehr, va contribuir a oferir una nova mirada, en relació al fet delictiu, evidenciant les limitacions del sistema penal. Mostrant mancances de funcionament per a les persones ofeses -que no veuen satisfetes les seves necessitats, ni reparació del dany; ni pel que fa a les persones ofensores - ja que no afavoreix una autèntica responsabilització dels fets.

Des de la perspectiva restaurativa es diu **'no'** a la conducta, però **'sí'** a la persona, amb la idea que la persona és molt més que la seva conducta. Per això, el valor de base que proposen autors com Zehr per a qualsevol intervenció restaurativa és el **respecte a totes les persones que hi participen**. Serà clau **la responsabilització de la persona que ha exercit la discriminació** pel que fa a les conseqüències de la mateixa i a l'afectació provocada a la persona o persones afectades, que tindran l'oportunitat de dir què necessiten i què voldrien que passés per sentir-se reparades. El plantejament restauratiu, a la vegada, ens interpel·la personalment perquè impacta en les nostres creences de base, ens proposa revisar-nos i identificar les nostres pròpies violències i dinàmiques de poder.²

Una derivada d'aquest enfoc és la **justícia restaurativa**, i té a veure amb la superació del càstig. Tal com es pot veure en la taula següent, s'aprecia la mirada restaurativa com una mirada que se centra en el conflicte subjacent al delictes o la falta. Fonamenta el procediment de gestió del delictes en el diàleg i la comunicació, per tant, en la trobada entre persones. Aquest procediment és respectuós, digne i no estigmatitzador, essent prioritàries les necessitats de les persones que hi participen. Es retorna el protagonisme a les persones afectades (no a la norma infringida) que adopten un rol actiu en el procés on el que es busca és una sortida positiva i reparadora.



² Tal i com s'explica a **"El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu"** Canvi de mirada i idees clau", Departament d'Ensenyament, 2023.

Diferència entre enfocament punitiu i enfocament restauratiu

	ENFOCAMENT PUNITIU	ENFOCAMENT RESTAURATIU
Focus	Es centra en el delicte o la falta	Centrada en el conflicte, la opressió subjacent, el dany causat. Centrada en les necessitats de la persona afectada.
Procés	Adversarial Enfrontament entre la norma (Llei) i la persona que l'ha vulnerat, oblidant a la persona afectada.	Diàleg i comunicació Trobada entre persones. Procés respectuós, digne i no estigmatitzador.
Prioritat	La persona que ha ofès és el centre d'atenció, la persona afectada és ignorada.	El que guia el procés son les necessitats de les persones que participen en el procés.
Persones involucrades	Perill que només participin persones coneixedores de les lleis.	Totes les persones afectades, i la comunitat de referència.
Persona ofensora	Té una actitud passiva davant acusació de l'estat. 'Rep el càstig' però no agafa responsabilitat.	Persona ofensora agafa rol actiu i pren responsabilitat, i compromís de no repetició.
Persona afectada	Revictimització. No hi ha espai per l'escolta.	Persona afectada té rol actiu, no victimitzant.
Conseqüències de la solució	Estigmatització i exclusió per part de l'entorn, de la persona ofensora (i en ocasions) de la persona afectada.	Reincorporació a la comunitat de la persona ofensora, i enfortiment dels vincles i suport a la persona afectada i al seu entorn.
Objectiu final	L'objectiu és 'restablir' la norma.	L'objectiu és la reparació del dany, restauració del dret vulnerat i enfortiment de la comunitat.

Fig 1. Adaptació a partir de “El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu ‘Canvi de mirada i idees clau’”, Dept. Ensenyament, 2023.

Dur a terme aquest procés, implica la necessària capacitació en habilitats clau com l'escolta i la Comunicació No-violenta, entre d'altres eines per a la facilitació, tant per a les persones que acompanyaran l'aplicació de les mesures restauratives i com per a totes les persones de la comunitat.³

³ En l'àmbit escolar, per exemple a Catalunya, s'ha desenvolupat el Enfocament Restauratiu Global a l'àmbit escolar (ERG). Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya.

Les preguntes clau

Paradigma punitiu	Paradigma Restauratiu
Es focalitza en la norma vulnerada i el càstig	Es focalitzen en la cerca d'una resposta reparadora i responsabilitzadora
• quina norma s'ha infringit?	• què ha passat?
• qui ha de ser culpable?	• qui ha estat afectat/da?
• de quina manera s'ha de castigar?	• quines són les seves necessitats? • qui és el responsable d'arreglar les coses?
• quin és el càstig que rebrà?	• de quina manera es pot satisfer la reparació?

Fig. 4. Adaptació a partir de Zehr (1990)

2.3 La discriminació com a dany

Des de l'enfocament restauratiu, les situacions de discriminació i delictes d'odi no poden entendre's únicament des d'un nivell jurídic, com un incompliment normatiu, una conducta inadequada o un fet aïllat. La discriminació genera un dany profund i que s'ha de mirar en la seva complexitat, que afecta diferents dimensions de la vida de les persones i que sovint té conseqüències a mitjà i llarg termini.

- **Dany emocional:** impacte psicològic, sentiments d'inseguretat, por, ràbia o tristesa.
- **Dany material:** situació de privació d'accés a béns, serveis o recursos necessaris
- **Dany relacional:** afectació de relacions personals, laborals o comunitàries.
- **Dany simbòlic:** vulneració de la dignitat, identitat o pertinença.
- **Dany comunitari:** impacte en el col·lectiu o grup de referència.



3 Mesures restauratives

3.1 Definició

Les mesures restauratives són un conjunt d'accions, pràctiques i processos orientats a **reconèixer, reparar i transformar el dany** causat per una situació de discriminació.

Les mesures i pràctiques restauratives tenen l'objectiu de replantejar la forma en que tradicionalment entenem les ofenses i la justícia punitiva; **es centren en el dany causat; les necessitats expressades** i acordades per les parts, i les obligacions i **compromisos** que es generen a partir d'aquest procés.

3.2 Principis generals de les mesures restauratives

Centralitat de la persona afectada

La persona afectada és el punt de partida i el centre del procés. Les seves necessitats, voluntats i límits guien l'acompanyament restauratiu. Cap mesura no s'ha d'aplicar si no respon al seu interès i benestar.

Voluntarietat i consentiment informat

La participació en mesures restauratives és sempre voluntària. Les persones implicades (tant les afectades com les ofensores) han de disposar d'informació clara, entenedora i suficient per poder decidir lliurement si vol explorar aquest tipus de resposta, sabent que poden retirar-se del procés en qualsevol moment.

No revictimització i principi de no reproduir el dany

Les mesures restauratives han d'evitar qualsevol dinàmica que pugui reproduir el dany, generar pressió o augmentar el patiment de la persona afectada. La seguretat emocional i relacional és una prioritat en totes les fases del procés.

Contribuir a la no repetició de les situacions de discriminació

Mitjançant processos de presa de consciència i canvi de pràctiques. Promoure canvis individuals, institucionals o comunitaris per evitar noves discriminacions.

Mirada interseccional i integral

Les mesures restauratives han de tenir en compte la intersecció de diferents eixos de discriminació i les múltiples dimensions del dany.

Reconeixement del desequilibri de poder

Les situacions de discriminació impliquen un desequilibri de poder estructural, social o institucional. Les mesures restauratives han de reconèixer explícitament aquest desequilibri i treballar per no invisibilitzar-lo ni neutralitzar-lo.

Responsabilització de qui ha causat el dany

L'enfocament restauratiu no busca justificar ni minimitzar la discriminació, sinó afavorir que qui ha causat el dany pugui reconèixer l'impacte de les seves accions i assumir responsabilitats en la reparació, i compromís de no repetició.

Confidencialitat

La informació compartida en el marc dels processos restauratius ha de ser tractada amb respecte i confidencialitat, d'acord amb els límits legals i amb el consentiment de la persona afectada, i totes les persones implicades en el procés.

Participació comunitària, quan sigui adequat

Entenent que el dany té una dimensió col·lectiva o comunitària, es recomana incorporar espais de participació més amplis, sempre que això sigui possible.

Les mesures restauratives **no es redueixen a un únic model ni a una metodologia tancada**. Poden anar des d'accions indirectes de reconeixement i reparació fins a processos més complexos que impliquin trobades restauratives.

No totes les mesures restauratives impliquen contacte directe entre la persona afectada i la persona o institució que ha causat el dany.



3.3 Mesures restauratives en contextos de discriminació

Les mesures restauratives no substitueixen altres vies d'abordatge (administratives, sancionadores o judicials), sinó que les complementen, especialment en aquells casos en què les persones afectades expressen la necessitat de ser escoltades, reconegudes i reparades. Formen part d'un ventall de respostes possibles i s'han d'oferir sempre de manera informada i voluntària.

Les mesures restauratives en un context de discriminació les entenem com un **procés a través del qual les parts protagonistes en un delictes concret, de forma col·lectiva, decideixen com afrontar les conseqüències del fet i les seves implicacions de futur.**

Els objectius bàsics els podem resumir en:

- **Atendre plenament les necessitats de les persones afectades,**
- **Capacitar les persones que han fet l'ofensa (discriminació)** per tal que puguin assumir activament la responsabilitat de les seves accions i prevenir la reincidència reintegrant-los a la comunitat,
- **Crear una comunitat de treball** que recolzi la rehabilitació de les persones que han fet l'ofensa i de les afectades, és a dir, una comunitat que sigui activa en la prevenció dels delictes i discriminacions,

Les mesures restauratives se centren a reparar el dany causat a la víctima i a la comunitat, abordant les causes i conseqüències d'un conflicte per restaurar les relacions. La mediació, en termes generals busca principalment un acord mutu entre dues parts iguals. Tot i que comparteixen algunes eines i habilitats, en les situacions de discriminació:

- No existeix simetria entre les parts. No parlem d'un conflicte simètric.
- Hi ha un desequilibri de poder estructural o social.
- El focus no és arribar a un acord, sinó **reparar un dany.**

Les mesures restauratives reconeixen aquest desequilibri i situen la responsabilitat i la reparació del dany com a eix central. No busquen neutralitzar el relat ni repartir responsabilitats, sinó garantir que la persona afectada no hagi de trobar-se en cap situació que la posi en una situació de revictimització o negociació de cap tipus.

4. Quan és adequat proposar-les

Per aplicar mesures restauratives en l'abordatge de la discriminació no hi ha fórmules tancades; sinó que es requereix d'un enfocament que tingui en compte el context, el tipus de dany, i necessitats de la persona afectada, els recursos per l'acompanyament entre d'altres.

Com a criteri general sempre que hi hagi una violència exercida sobre una persona o grup de persones, podem implementar pràctiques i mesures destinades a reparar el dany causat. Tot i que hi hagi casos en els que es poden trobar alguns riscos; hi ha autors que afirmen que és important sempre oferir a les persones afectades l'oportunitat de decidir de manera informada.

Quan faltin eines, tenim la responsabilitat de crear-les o afavorir-les, des la atenció, fins a la promoció de polítiques i pràctiques institucionals.

Es pot proposar l'aplicació de mesures restauratives quan es donen, de manera acumulativa o progressiva, les condicions següents de manera resumida⁴:

- **Voluntat expressa de la persona afectada** d'explorar vies de reparació més enllà (o en paral·lel) d'altres respostes institucionals.
- **Absència de risc per a la seguretat** física, emocional o social de la persona afectada.
- **Possibilitat de reconèixer el dany per part de la persona ofensora o per part d'una altra persona en representació**, encara que no existeixi un reconeixement explícit inicial per part de la persona o institució que l'ha causat.
- **Disponibilitat professional** per acompanyar el procés amb garanties (temps, formació i coordinació).

Les mesures restauratives s'han de plantejar com a procés, i per tant amb seu full de ruta i aplicació (com s'explica més endavant), i alhora també es poden plantejar com intervencions concretes, en diferents moments de l'acompanyament.

És important respectar els ritmes personals, principalment de les persones afectades o víctimes, però també de la persona/es ofensora, i de la resta de persones involucrades en el procés. Respectar aquests ritmes i no precipitar la proposta.

Hi ha situacions en què sinó es compleixen les condicions anomenades anteriorment, no és adequat proposar-les. **No es proposaran mesures restauratives quan:**

- La persona afectada no ho desitja o no se sent preparada. O les altres persones involucrades no estan disposades.
- Hi ha situacions de violència o altres exclusions normatives.
- Existeix una relació de dependència o subordinació no abordable.
- El procés pot generar revictimització.

En aquests casos, cal prioritzar altres mesures de protecció i suport.

A més caldrà:

- Informar bé la víctima o grup afectat de les condicions i tempos del procés
- Implicació institucional i/o comunitària si és el cas.

⁴ Guia **SOS Racisme Catalunya (2021)**. Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en l'acompanyament a víctimes de discriminació.

5. Tipologies de mesures restauratives

Les mesures restauratives no són jeràrquiques ni excloents; poden combinar-se o adaptar-se al llarg del procés.

5.1 Mesures restauratives indirectes

Les **mesures restauratives indirectes** són aquelles que no impliquen contacte directe entre la persona afectada i la persona o institució que ha causat el dany. Sovint són les més adequades en fases inicials, en situacions de major vulnerabilitat o quan no existeixen condicions de seguretat per a una trobada. Entenent que aquestes pràctiques poden donar-se en un moment del procés i després complementar-se amb altres mesures. Són recomanables:

- Quan la persona afectada necessita reconeixement del dany però no desitja fer una tronada amb la persona o institució ofensora.
- Quan hi ha un desequilibri de poder elevat.
- Quan la institució o servei és l'agent causant del dany; es poden trobar mecanismes per a fer arribar les disculpes.

Exemples de mesures indirectes:

- Reconeixement formal i explícit del dany causat.
- Disculpes institucionals o personals per escrit.
- Compromisos documentats de canvi de pràctiques o protocols.
- Accions simbòliques de reparació.



5.2 Mesures restauratives directes

Anomenem **mesures restauratives directes** aquelles que impliquen algun tipus de trobada restaurativa entre la persona afectada i la persona o institució responsable del dany, i la possibilitat de participació de les xarxes relacionals d'ambdues parts; sempre amb acompanyament facilitació professional.

Exemples de trobades restauratives més implementades:

• Reunions, diàlegs, trobades entre víctima i ofensor.

Es poden donar en forma de diàleg, reunió o trobada entre les dues parts. Es basen en converses facilitades per una tercera persona. També poden participar persones de la xarxa de relacions i confiança d'ambdós parts. L'objectiu és exposar les raons o motius de la trobada i convidar a la reflexió conjunta sobre com transformar el conflicte en positiu, acordant accions reparadores per aconseguir-ho.

• Conferències familiars o juntes restauratives.

Espais amb un format similar al de les trobades restauratives, la diferència és que en aquests espais, a més de les víctimes i ofensors, també ho poden estar presents les seves famílies, i representants del sistema judicial o de l'administració corresponent.

• Cercles restauratius.

Els cercles restauratius són processos col·lectius que tenen l'objectiu d'emmarcar el conflicte, crear un espai segur i donar suport a les persones implicades en el procés.

En els cercles no cal que necessàriament participin els tres agents involucrats (víctima-ofensor-comunitat). Doncs l'objectiu dels cercles és arribar a solucions per a tots els agents, des d'una mirada ampla, entenent que és la comunitat en la seva totalitat la que ha rebut el dany.



5.3 Altres experiències, eines i recursos, alguns exemples⁵:

■ Declaració afectiva

Facilitar que la persona afectada faci un relat sobre l'experiència viscuda, descrivint les emocions i pensaments que aquesta ha generat. La persona facilitadora, escolta la demanda – que implica estar davant del dolor i el dany- facilitant un lloc segur per a la seva expressió des del reconeixement. L'objectiu és generar un canvi en tot allò que va poder haver motivat el dany.

■ Activitats educatives, pedagògiques, tallers

Representen una font de reparació i transformació molt valorada, la víctima pot decidir el grau d'involucrar-se. En l'àmbit escolar o de l'administració, el fet de poder transmetre el missatge de no repetició, és una eina molt potent per a generar confiança.

■ Difusió pública de la discriminació

Pot ser en forma de denúncia o relat. Veure visibilitzada la pròpia història i patiment amb un propòsit de transformació pot ajudar en alguns casos. Les discriminacions solen ocórrer en un àmbit privat, generant la sensació -per a qui no la pateix- de ser ocasionals o de constituir “casos aïllats”.

En exposar-les amb un sentit de transformació, és possible evidenciar el seu caràcter estructural. En aquest tipus d'actuacions cal evitar la revictimització, posant el focus en la vulneració i no en la(es) víctima(es). Es pot implicar els mitjans de comunicació, canals propis de difusió des de l'entitat o moviment socials, etc.

■ Intervencions artístiques:

Espais de creació poden ser una oportunitat per a la gestió del conflicte. Es poden donar sense participació directa de víctimes i ofensors, com una expressió de (i des de) la comunitat. Els resultats del procés un cop comunicats també impliquen una declaració de deslegitimació i rebuig a la violència discriminatòria.

■ Espais de memòria

Com a formes més importants de reparació col·lectiva i històrica. Des de la restaurativa, aquests espais, a més de com un dret, han de ser entesos com una obligació cap a les víctimes, especialment quan els danys personals, socials i/o polítics resulten irreparables. Suposen un reconeixement i una declaració de deslegitimació de la violència en nom de les víctimes i dels valors de la comunitat.

■ Participació

En espais com col·lectius, grup de suport a les víctimes, d'ajuda a familiars, grups de treball entre els ofensors. Són espais en els que tant la víctima com l'agressor poden trobar la seva manera de reparar el dany a través de la participació.

■ Acció comunitària

Quan la persona afectada no vol o no pot participar en un procés de reparació, es poden impulsar processos de reparació col·lectiva amb membres del seu grup o comunitat (persones del mateix col·lectiu, entitats, moviments socials, veïnat, etc.), reconeixent així la dimensió col·lectiva del dany.

Alhora l'agressor pot desenvolupar alguna acció comunitària sense que sigui viscut com una 'pena' sinó fruit d'una reflexió.

■ Treball de narratives

Tant a nivell personal com col·lectiu, el treball amb la narrativa de la situació traumàtica permet a la persona que l'ha viscut, retornar el relat en forma de demanda per a la reparació, posant en valor la seva perspectiva.

■ Trobades de víctimes, persones afectades

Són espais col·lectius dirigits a socialitzar aspectes relatius al procés de denúncia i reparació. Es concreten en grups, trobades, en els que, de manera participativa, es treballa el procés, reflexions fins a propostes concretes per actuar sobre les vulneracions i les seves causes.

Totes aquestes tècniques:

- Es poden dur a terme tant en paral·lel a un procés judicial com en la seva absència.
- La proposta ha de ser molt curosa i duta a terme després d'un delicat procés de coneixement de la situació i del que aquesta representa per a la víctima, sobretot en casos de delictes o ofenses greus.
- Sobretot, el procés ha de ser viable i tenir sentit per a tots els actors implicats. Sempre s'ha de guardar la privacitat i confidencialitat del procés; tanmateix, els acords poden romandre privats o ser públics, segons s'acordi entre les parts.

Finalment, el fet que els agressors no es reconeguin com a responsables és una dificultat, però no impedeix aplicar mesures reparadores. En aquests casos, les institucions a les quals pertanyen poden assumir responsabilitats i impulsar accions de reparació, fet que pot tenir un impacte significatiu en el rebuig de la violència, fins i tot superior al penediment individual.



6 El paper de les professionals en la seva aplicació

El canvi de mirada que proposa la restaurativa pel que fa al paper dels professionals que acompanyen; en comparació a la mirada tradicional més punitivista, vol dir tenir en compte elements com: les creences de base, el rol de les professionals, l'explicació de les conductes que han portat a la discriminació, els pensaments, prejudicis, estereotipis que generen les conductes, les respostes i l'experiència de les persones que han viscut la discriminació, incloent el dany i drets vulnerats.

6.1 Consideracions generals

En aquest apartat, en el marc del Servei per a la No-Discriminació, ens referirem al paper i funcions que han de tenir en compte els professionals que acompanyin el procés d'aplicació de les mesures restauratives. Estarà subjecte al treball conjunt i coordinat amb l'equip tècnic de la Casa de No-Discriminació, i professionals dels diferents serveis i entitats.

Entenem que les professionals que acompanyen processos restauratius actuen com a:

- **Referents de confiança i seguretat per a la persona afectada i les persones involucrades.** Un dels valors fonamentals dels processos restauratius és la credibilitat que poden tenir, tant per a la persona afectada com per a l'ofensor; ja que la reparació no és imposada per un tercer, sinó que són les mateixes parts - amb l'acompanyament de professionals- les que arriben a acords reparadors.
- **Facilitadores del procés,** i tenint cura de la relació i el vincle amb les persones. Tot i que la persona que acompanyarà des de una entitat/institució, és important mantenir una relació el més simètrica possible-
- **Garants de drets.** Com a base de tot acompanyament hem d'assegurar l'igualtat de tracte des d'un acompanyament basat en el respecte, la defensa, la promoció i la garantia dels seus drets. No imposen solucions, sinó que acompanyen, orienten i sostenen.

6.2 Pautes de treball i principis

Tenint en compte que cada experiència és única, també els protocols s'hauran d'adaptar a cada cas. Les formes de treballar s'hauran d'adaptar a les necessitats de cada persona; segons el moment harem d'adaptar també les nostres maneres de fer.

A partir de l'experiència d'equips en atenció psicosocial i enfocament restauratiu en contextos de discriminació es fa recomanació de les següents pautes

Observar: mantenir una posició receptiva de comprensió i empatia, entenent que mai es podrà sentir ni saber exactament el que l'altra persona està vivint o ha viscut. Posar atenció al llenguatge no verbal per intuir com s'apropa la persona: possibles emocions, cansament, senyals del camí recorregut i maneres que puguin orientar la nostra intervenció.

Escoltar: donar espai tant a la paraula com al silenci. Mostrar-se còmodes amb el relat (i/o adonar-nos de què ens conflictua i compartir-ho amb l'equip). Mantenir la distància i la professionalitat i rigor davant situacions de violència no vol dir ser fredes o distants. Ser capaces de recollir el dolor i/o la frustració que l'altra persona transmet és un gran signe de confiança i seguretat.

Connectar: no és necessari (ni sovint possible) “entendre” el que li passa a la persona. D'una banda, per la dificultat d'expressar experiències extremes de vulneració; de l'altra, per la incomprensió que pot generar no haver viscut aquell patiment. El que sí és necessari és recollir la demanda i les expectatives sense prejudicis, i connectar-la amb els recursos i vies d'intervenció disponibles. Comprendre la complexitat dels fenòmens dona claus per trobar solucions.

Acompanyar: intervenir des de la simetria, assumint un rol facilitador del procés.

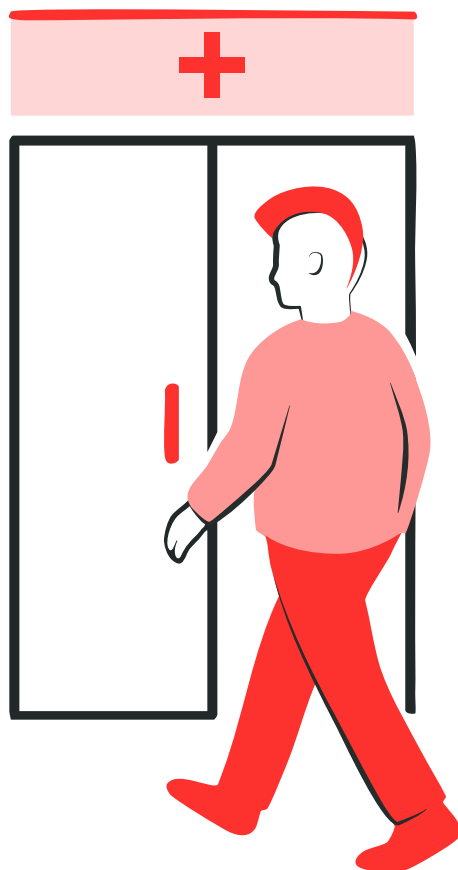
6.3 Necessitats específiques d'atenció

En alguns casos potser serà necessària una atenció específica per abordar demandes particulars, sense que això signifiqui treure el focus de l'atenció integral. La pertinença a un grup determinat i el motiu de discriminació condicionaran els àmbits, formes i possibilitats d'intervenció. Recomanacions:

- En eixos específics (racisme, LGTBI+fòbia, aporofòbia...), és recomanable **incorporar en el procés a persones del col·lectiu de referència** com a part activa de l'atenció. El coneixement del col·lectiu aportarà coneixement al procés, millorarà el vincle i l'atenció.

- **Identificar riscos** per a les persones que estan sent acompanyades – ja sigui derivades de la discriminació o de la seva situació actual- i **activar mecanismes de protecció**.

- “No obrir processos que no es puguin acompanyar”. Martín Beristain (2012)⁸:



⁸ Martín Beristain, C. *Acompañar los procesos con las víctimas*, PNUD, 2012

7 Fases i procés d'aplicació



Aquest capítol recull les fases habituals que poden orientar el procés d'aplicació de mesures restauratives, entenent-lo com un **itinerari flexible, no lineal i adaptable** a cada cas, situació i context.

7.1 Acol·lida i primera atenció i durant tot el procés

L'acollida i primera atenció és un moment clau, ja que estableix les bases del vincle i del possible procés restauratiu per a totes les parts implicades, i és important que la persona; equip que fa la primera atenció o contacte, les tingui en compte.

Recomanacions de com fer la primera escolta i poder acollir la demanda.

- **Oferir un espai d'acollida i ambient segur;** que respecti la **confidencialitat**.
- **Oferir una escolta activa, respectuosa i sense judici del relat.** Reconeixent la seva experiència i **validant** les emocions expressades. Sostenir i/o alleugerir, des del primer moment l'estrès i la possible angoixa derivada dels fets que es relaten.
- **Poder anticipar i prevenir riscos,** com els que es poden derivar d'explicar experiències traumàtiques, evitar la revictimització.
- **Identificar necessitats** immediates (emocionals, pràctiques o de protecció). Valorant i diferenciant necessitats concretes o i altres estructurals.
- **Mantenir una relació** el més simètrica possible
- **Reconeixer la seva autonomia, recursos i capacitat** d'incidir en aquestes experiències i en el seu entorn. Respectar la presa de decisions.
- **Aproximar-nos a l'altre persona** des del reconeixement, afavorint la seva comoditat (tenir en compte aspectes com el vestir, el contacte físic o visual, llenguatge no verbal) i altres aspectes que puguin incomodar.

Recordar que el tornar a explicar experiències traumàtiques pot desencadenar en la persona emocions intenses que han de poder ser expressades. Es recomana **poder donar espai l'emoció, expressió del dolor, ràbia i estar preparades per poder-ho acompanyar**.

⁹ A partir de Guia partir de SOS Racisme Catalunya (2021). Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en els serveis d'acompanyament a víctimes d'incidents i delictes d'odi i discriminació.

7.2 Anàlisi i valoració del dany

L'avaluació del dany és essencial per entendre l'abast de la violència i orientar els processos de reparació, tant per reconèixer l'impacte com per dissenyar respostes adequades.

La discriminació genera un **dany profund i que s'ha de mirar en la seva complexitat**, que afecta diferents dimensions de la vida de les persones (emocional, material, relacional, simbòlic i comunitari) i que sovint té conseqüències a mitjà i llarg termini.

En molts casos, el dany va més enllà de la persona directament afectada i **impacta també el col·lectiu o comunitat** amb la qual s'identifica.

Aquest dany no és homogeni ni es manifesta de la mateixa manera en totes les persones. Depèn del context, del tipus de discriminació, de la reiteració dels fets, del moment vital i de les situacions de vulnerabilitat prèvies.

Des d'aquesta perspectiva, l'abordatge de la discriminació no pot limitar-se a identificar responsabilitats o a aplicar sancions, sinó que ha d'incloure **respostes que reconeguin, reparin i transformin el dany causat**.

7.3 Definició d'objectius restauratius

La definició dels objectius, haurà de tenir present que l'enfocament restauratiu implica: utilitzar processos inclusius i col·laboratius, involucrar totes les persones afectades, les que han ofès i la comunitat, centrar-se en els danys i les necessitats (no en la norma) i atendre les responsabilitats.

Abans de dissenyar una mesura concreta, és important definir conjuntament, tenint present les diferents dimensions del dany:

- Què necessita la persona afectada per a la reparació del dany.
- Quins límits no vol traspasar.
- Quines són les seves necessitats i què espera del procés.
- Les necessitats de la persona ofensora, i altres persones involucrades.

Sovint les persones afectades no s'identifiquen com a 'víctimes', per l'estigma associat a aquesta categoria -relacionada amb una posició de passivitat o desempoderament- o per mecanismes de defensa davant danys, com la negació. A vegades el seu entorn minimitza la situació amb comentaris que deslegitimen o trivialitzen l'experiència. Al mateix temps, els agressors sovint tampoc es reconeixen com a tals i justifiquen les seves accions apel·lant a diferències d'opinió, cultura o altres arguments. Això és important tenir-ho en compte a l'hora d'abordar el procés.

D'altra banda, el concepte de 'víctima' pot resultar insuficient per descriure la discriminació quotidiana i continuada. Entendre la víctima només com algú que pateix un fet puntual pot **invisibilitzar la dimensió estructural i repetida de les vulneracions**.

7.4 Disseny del procés de la mesura restaurativa

Un cop fixats els objectius és pot fer una proposta de quina mesura o mesures es volen aplicar de manera combinada. Aquest disseny es fa de manera compartida amb totes les parts implicades, donant-la centralitat a la persona, col·lectiu afectat.

Com que cada mesura pot variar en funció de cada context, situació i necessitats, no es poden donar indicacions concretes per a cadascuna; però sí indicacions generals que poden ajudar a plantejar el procés; i pot incloure:

- El tipus de mesura. [Veure apartat 3. Mesures restauratives](#)
- Les persones, parts implicades.
- El grau de participació o implicació.
- El temps i el ritme del procés. Es pot fer una planificació del procés, per tenir també una dimensió de la durada en el temps.
- Requeriments, límits o peticions concretes per les diferents parts.
- Els espais de trobada, i recursos de temps i personals, i col·laboracions amb altres col·lectius, institucions que es requeriran (si es pot preveure).

7.5 Implementació de la mesura

La implementació de la mesura dependrà dels objectius fixats des d'un inici, i també de com es vagin produint les passes durant el procés. És important partir de quines són les necessitats de la persona afectada en primer lloc, i de les altres parts involucrades, i tenir capacitat de ser flexibles i anar adaptant-se al que el procés demana.

Recordar que els processos no són estàtics, sinó que van canviant i també són influïts per esdeveniments o fets que passen en el context de la comunitat i territori.

7.6 Seguiment

Sigui quina sigui la mesura que s'ha promogut, l'equip de professionals que s'han encarregat del procés d'atenció a la víctima, o derivar-la a serveis especialitzats; s'han d'encarregar del seguiment del procés i vetllar per el seu tancament.

Serà una decisió estratègica de cada persona, entitat, servei, etc. determinar el criteri de tancament i la seva manera de gestionar-lo. Caldrà establir moments per a tenir espais de contacte posterior, o valoració 'de morada', un cop han passat un temps (mesos) després del tancament del procés.



7.7 Tancament del procés i avaluació

A un nivell tècnic, el final d'un procés restauratiu es dona quan la persona se sent reparada. Tanmateix, un dels objectius de qualsevol procés que persegueixi la restauració d'un dret hauria de ser que el **procés tingui valor reparador** en si mateix, independentment del "resultat" final.

A vegades la reparació esperada no és o no pot ser possible per diversos motius: com la negativa de l'agressor, la manca de mecanismes per a fer efectiva la reparació, la seva il·legalitat, entre altres. La reparació del dany tindrà a veure amb les expectatives de la víctima, però també amb les possibilitats dels agents que facilita el procés i amb el context sociojurídic i polític, en què aquest es dona.

Per això, entitats expertes aconsellen que és **'útil considerar alternatives a la idea de reparació inicial**, que podríem reconduir en funció dels recursos disponibles, sense deixar de reconèixer i donar legitimitat al desig original expressat per la víctima'.

Tenir en compte que a vegades no és podrà complir amb les expectatives de la víctima, però això no treu que no hi pugui haver reparació a un nivell. Però sí durant el procés d'acompanyament s'ha reconegut el dany causat i s'ha dut a terme una atenció i intervenció compromesa amb la reparació, encara que aquesta no s'hagi produït per part de l'agressor, -les organitzacions socials (o els diferents espais que puguin proporcionar-li acompanyament) poden ser agents de reparació (per el rol que han tingut durant el procés).

És important recordar que l'energia, disposició i prioritats de la persona acompanyada també poden variar durant el procés, i això és quelcom que hem de considerar des de l'inici. Que no es pugui arribar al final del procés restauratiu no s'hauria d'interpretar com el fracàs de la reparació, sempre que ens hàgim guiat per tot el que s'ha exposat anteriorment.

El tancament hauria d'incloure:

- Valoració conjunta de l'experiència amb la persona afectada i en segon lloc, de les altres persones involucrades.
- Reconeixement del recorregut, i passes que s'han dut a terme, apreciament tot el que s'ha produït orientat a la reparació, restitució del dret vulnerat i compromís de no repetició.
- Identificació dels aprenentatges.

Aquest model d'atenció procura desestigmatitzar l'experiència traumàtica i posa el focus en l'afrontament que pot fer cada persona per recuperar-se. Cercar el reforç de l'experiència i dels mecanismes de suport (familiar, comunitari, etc.) com a part de la reparació.

8 Bibliografia i recursos

Documents de referència vinculats a l'abordatge de la discriminació, l'acompanyament psicosocial i l'enfocament restauratiu, en l'àmbit dels drets humans i de la intervenció social.

- **Ajuntament de Girona.** *Protocol d'Intervenció del Servei de No-Discriminació de Girona*, Equip Servei de No-Discriminació de Girona.2025
- **Departament d'Educació**, Generalitat de Catalunya
 - Albertí M. i Cortès E.; Gonzàlez M.; Tolosa H., *El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu 'Canvi de mirada i idees clau'*, 2023
 - Enfocament Restauratiu Global a l'àmbit escolar (ERG) en l'àmbit escolar a Catalunya, 2023.
<https://projectes.xtec.cat/convivenciapositiva/categoria/enfocament-restauratiu/>
- **Escola de Cultura de Pau.** *Transformar el conflicto en la ciudad - Herramienta nº18. Las prácticas restaurativas*. Barcelona. En línia:
<https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf>
- **ENAR – European Network Against Racism.** 2026. *Recursos i recomanacions per a l'abordatge de la discriminació i l'acompanyament a persones afectades en l'àmbit europeu*.
<https://www.enar-eu.org/>
- **Generalitat de Catalunya**, *Protocol de derivació i abordatge dels processos restauratius i de mediació*. Departament de Justícia. 2022
- **Hopkins, B.** (2011). *Prácticas restaurativas en el aula. El enfoque restaurativo en tu día a día en el trabajo*. Adaptació al castellà per Rul-lan V. i Amengual A. 2020
- **Markez Alonso, I.** *Violencia colectiva y salud mental: contexto, trauma y reparación*. Colección Salud mental colectiva, 3. Editorial Grupo 5, 2015
- **Martín Beristain, C.** *Acompañar los procesos con las víctimas*. Fondo de Justicia transicional- Programa Promoción de la Convivencia- PNUD. Bogotá, 2012. En línia:
https://www.fcomci.com/sites/default/files/acompanar_procesos_victimas.pdf
- **Pérez-Sales, P.** *Trauma, Culpa, Duelo – Hacia una Psicoterapia Integradora*. Ed. Desclee de Brower. 2006.
- **Pérez-Sales P., Fernández Liria A.** *Violencia y trauma: Del trabajo comunitario a la psicoterapia. Guía de procesos y programa de intervención desde una perspectiva comunitaria*. Irredentos Libros. Bogotá-Madrid: 2016.
- **Rossi P. i Bazzaco E., per a SOS Racisme Catalunya i IDHC** (Institut de Drets Humans de Catalunya), *Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en els serveis d'acompanyament a víctimes d'incidents i delictes d'odi i discriminació*. 2021.
- **Zehr, Howard**, *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books.2007
- **Zehr, Howard.** *Restorative Justice: Insights and Stories from my Journey*, Martínez S. i Riera E. Institut Català Internacional per la Pau (ICIP),(Entrevista amb Howard Zehr), 2023

Eines per a aplicació de mesures restauratives

del Servei de No-Discriminació a Girona





Tools for implementing Restorative Measures

at Girona's Non-discrimination Service



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: Guiomar Vargas from the SERGI Foundation with the collaboration of the Non-Discrimination Service team in Girona: Judit Font and Roy Grego.

Design and layout: Xevi Bras (AbraCadaBras)

Published by Girona City Council with the collaboration of the University of Girona, the SERGI Foundation and the Girona Region of Knowledge Foundation - March 2026

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 | The restorative approach to addressing discrimination** 05
- 3 | What do we mean by restorative measures** 09
- 4 | When it is appropriate to propose them** 12
- 5 | Types of restorative measures** 13
- 6 | The role of professionals in their application** 17
- 7 | Phases and process of application** 19
- 8 | Bibliography and resources** 23

Tools for implementing Restorative Measures

at Girona's Non-discrimination Service



1 Introduction

This document we present to you '**Tools for the application of Restorative Measures of the Non-Discrimination Service**' is part of the toolkit of the House of Non-Discrimination in Girona and aims to complement the 'Intervention Protocol of the Non-Discrimination Service in Girona' by delving specifically into the **restorative measures** aspect.

This is a document conceived as a **support guide** for professionals from the various municipal services and for city organisations that are part of the Non-Discrimination House network and wish to incorporate the restorative approach as part of the comprehensive support for people affected by discrimination.

This document has been developed from reference documents and conceptual frameworks related to the approach to discrimination, psychosocial support and the restorative approach, particularly in the field of human rights and social intervention.

The Non-Discrimination Service in Girona arises as an initiative of the Girona Council for Cohesion and Social Services at the end of 2024; as part of the 'Commit to Rights' project. This project is the result of a participatory process with organisations and services in the city. Furthermore, the service 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 episodes of discrimination.

The Non-Discrimination Service, called the House of Non-Discrimination, is a local public-community public policy model, with shared governance and management between the public administration and local entities. It proposes coordinated work between public services and specialised entities on the different axes of discrimination, facilitating decentralised support across the city and bringing it closer to the public.

The restorative approach is situated within a non-punitive framework and seeks to repair the harm, restore violated rights and secure a commitment not to repeat it. The emphasis is on creating societies and contexts that act not only to defend rights once they have been violated, but also to actively and effectively promote the guarantee of rights and equality of treatment.¹

In the context of restorative measures, there are no fixed formulas; rather, they must be tailored to the needs and particularities of each case. The document aims to provide a guiding framework, with guidelines, indications and limits, bearing in mind that the task of applying and monitoring the measures will have to be carried out in coordination with the technical team that coordinates the Non-Discrimination Service.

¹ In the document "Protocol for Intervention by the Non-Discrimination Service in Girona", you can find a glossary of concepts such as victim or affected person, harm, discriminating party/offender, etc.

2 The restorative approach to tackling discrimination

2.1. General framework

The Non-Discrimination Service, in applying restorative measures, is guided by three main approaches: **the community lens, the restorative approach and the intersectional perspective.**

The community perspective

complements and reinforces the restorative approach. It understands, on the one hand, that the causes of discrimination are structural; therefore, it is essential to work with the community that 'allows' or tolerates discrimination so that it does not reproduce dynamics of oppression and takes responsibility for repairing the harm. Considering that the effects of discrimination are not only felt by the individual but by the entire collective, it is important to take the community into account in reparation processes. Strengthening community bonds and cohesion will be key to building safer environments that help to prevent, detect and address discrimination collectively.

The intersectional perspective,

indispensable for understanding that the axes of discrimination are not found in isolation but interact with one another, creating particular situations of oppression that must be addressed by understanding their full complexity.

The restorative approach

considers that the discriminating party – person, group or institution – who has committed the discrimination should take responsibility for their actions, accept liability, repair the damage caused and commit to non-repetition. A process that seeks to re-establish bonds, rebuild trust and contribute to a profound change in the social dynamics that sustain inequalities.

In terms of rights violations, we could say that the restorative approach is aimed at restoring the violated right and guaranteeing that it will not be repeated. However, the process should not focus solely on the individual experience but on ensuring that no person or group is subjected to hate or discrimination.



2.2 The restorative approach

One of the main starting points is to understand the **difference between the punitive logic** – focused on punishment (of the offender, and thus at the risk of forgetting the objective of repairing the harm caused)- **and the restorative logic** – focused on repairing the harm – and therefore placing the focus on the person who has experienced the discrimination and what they and their environment or community need to repair the harm, as well as the restitution of the violated right.

One of the key authors; Howard Zehr contributed a new perspective, first in relation to the criminal act, highlighting the limitations of the penal system. He demonstrated shortcomings in its functioning for victims – who do not see their needs met, nor th reparation of the harm – and for offenders – since it does not foster genuine accountability for their actions.

From a restorative perspective, one says 'no' to the behaviour but 'yes' to the person, with the idea that the person is much more than their behaviour. For this reason, the core value proposed by authors such as Zehr for **any restorative intervention is respect for all those involved**. At the same time, the offender's accountability for the consequences of their actions and the impact on the person or people affected will be key. The person affected will have the opportunity to say what they need and what they would like to happen in order to feel that justice has been done. The restorative approach, in turn, personally challenges us because it impacts our core beliefs, inviting us to reflect and identify our own violence and power dynamics.²

One offshoot of this approach is **restorative justice**, which is concerned with moving beyond punishment. As can be seen in the following table, the restorative perspective is characterised as one that focuses on the conflict underlying the crime or offence. It grounds the procedure for managing the offence in dialogue and communication, and therefore in the meeting between people. This process is respectful, dignified and non-stigmatising, prioritising the needs of the people involved. It returns the focus to the affected individuals (not the broken rule), who take an active role in a process that seeks a positive and restorative outcome.



² As explained in *'The Little Manual of the Global Restorative Approach in the Educational Field: A Change of Perspective and Key Ideas'*, Department of Education, 2023.

Difference between Punitive Approach and Restorative Approach

	PUNITIVE APPROACH	RESTAURATIVE APPROACH
Focus	Focuses on the crime or offence	Focused on the conflict, the underlying oppression, the harm caused. Focused on the needs of the person affected.
Process	Adversarial Confrontation between the norm (the Law) and the person who has violated it, forgetting the person affected.	Dialogue and communication Meeting between people. A respectful, dignified and non-stigmatising process.
Priority	The offender is the centre of attention, the person affected is ignored.	The process is guided by the needs of the people taking part.
People involved	Risk that only people familiar with the law will participate.	All affected people, and the relevant community.
Offender	They adopt a passive attitude towards the state's accusation. They 'receive the punishment' but do not take responsibility.	The offender takes an active role, assumes responsibility and commits to non-repetition.
Affected person	Revictimisation. There is no space for listening.	The affected person takes an active role, not a victimised one.
Consequences of the solution	Stigmatisation and exclusion by the surrounding community of the offender (and occasionally) of the person affected.	Reintegration of the offender into the community, and strengthening of bonds and support for the affected person and their circle.
Final objective	The objective is to 'restore' the norm.	The objective is to repair the harm, restore the violated right and strengthen the community.

Fig. 1. Adaptation from 'The Little Handbook of the Global Restorative Approach in the Educational Field: A Change of Perspective and Key Ideas', Department of Education, 2023.

Carrying out this process requires the necessary training in key skills such as listening and Non-violent Communication, among other facilitation tools, for both those who will support the implementation of restorative measures and for everyone in the community.³

³ In the school context, for example in Catalonia, the Global Restorative Approach in Schools (ERG) has been developed. Department of Education, Generalitat of Catalonia.

Key questions

Punitive Paradigm	Restorative Paradigm
It focuses on the violated rule and punishment	They focus on seeking a reparative and accountability-based response
• Which rule has been broken?	• What happened?
• Who is to be blamed?	• Who has been affected?
• How should they be punished?	• What are their needs? • Who is responsible for putting things right?
• What punishment will they receive?	• How can restitution be achieved?

Fig. 4. Adaptation from Zehr (1990)

2.3 Discrimination as harm

From a restorative perspective, situations of discrimination and hate crimes cannot be understood solely from a legal standpoint, as a breach of regulations, inappropriate conduct or an isolated incident. Discrimination causes profound harm that must be viewed in its complexity, affecting different dimensions of people's lives and often having medium- and long-term consequences.

- **Emotional harm:** psychological impact, feelings of insecurity, fear, anger or sadness.
- **Material harm:** deprivation of access to necessary goods, services or resources
- **Relational harm:** impact on personal, work or community relationships.
- **Symbolic harm:** violation of dignity, identity or belonging.
- **Community harm:** impact on the collective or reference group.



3 Restorative measures

3.1 Definition

Restorative measures are a set of actions, practices and processes aimed at **recognising, repairing and transforming the harm** caused by a situation of discrimination.

Restorative measures and practices aim to rethink the way we traditionally understand offences and punitive justice; **they focus on the harm caused, the needs expressed** and agreed by the parties, and the obligations and **commitments** that arise from this process.

3.2 General principles of restorative measures

Centrality of the affected person

The affected person is the starting point and the centre of the process. Their needs, wishes and boundaries guide the restorative support. No measure should be applied if it does not serve their interests and well-being.

Voluntariness and informed consent

Participation in restorative measures is always voluntary. The people involved (both those affected and the offenders) must have clear, understandable and sufficient information to be able to decide freely whether to explore this type of response, knowing that they can withdraw from the process at any time.

Non-revictimisation and the principle of not reproducing harm

Restorative measures must avoid any dynamic that could reproduce the harm, generate pressure or increase the suffering of the person affected. Emotional and relational safety is a priority at all stages of the process.

Contributing to the non-repetition of discriminatory situations

through processes of raising awareness and changing practices. Promoting individual, institutional or community-level changes to prevent further discrimination.

Intersectional and holistic perspective

Restorative measures must take into account the intersection of different axes of discrimination and the multiple dimensions of the harm.

Recognition of the power imbalance

Situations of discrimination involve a structural, social or institutional power imbalance. Restorative measures must explicitly acknowledge this imbalance and work to avoid both invisibilising and neutralising it.

Accountability of the person who caused the harm

The restorative approach does not seek to justify or minimise discrimination, but rather to enable the person who caused the harm to recognise the impact of their actions and take responsibility for the repair, and commit to non-repetition.

Confidentiality

Information shared within the framework of restorative processes must be treated with respect and confidentiality, in accordance with legal limits and with the consent of the person affected and all those involved in the process.

Community participation, where appropriate

Understanding that the harm has a collective or community dimension, it is recommended to incorporate broader participation spaces, where possible.

Restorative measures are **not limited to a single model or a closed methodology**. They can range from indirect actions of acknowledgement and repair to more complex processes involving restorative encounters.

Not all restorative measures involve direct contact between the person affected and the person or institution that has caused the harm.



3.3 Restorative measures in contexts of discrimination

Restorative measures do not replace other avenues of redress (administrative, sanctioning or judicial), but rather complement them, especially in those cases where the affected individuals express the need to be heard, acknowledged and compensated. They form part of a range of possible responses and must always be offered in an informed and voluntary manner.

We understand restorative measures in a context of discrimination as a **process through which the parties involved in a specific offence collectively decide how to address the consequences of the incident and its future implications.**

The basic objectives can be summarised as follows:

- **Fully address the needs of the affected people,**
- **Empower the people who have committed the offence (discrimination)** so that they can actively take responsibility for their actions and prevent reoffending by reintegrating them into the community,
- **Create a working community** that supports the rehabilitation of both the offenders and the victims, that is, a community that is active in the prevention of crime and discrimination,

Difference between restorative measures and mediation.

Restorative measures focus on repairing the harm caused to the victim and the community, addressing the causes and consequences of a conflict to restore relationships. Mediation, in general terms, primarily seeks a mutual agreement between two equal parties. Although they share some tools and skills, in situations of discrimination:

- There is no symmetry between the parties. We are not talking about a symmetrical conflict.
- There is a structural or social power imbalance.
- The focus is not on reaching an agreement, but on repairing the harm.

Restorative measures recognise this imbalance and place responsibility and the repair of harm at their core. They do not seek to neutralise the narrative or apportion blame, but to ensure that the person affected is not placed in any situation that could lead to revictimisation or any form of negotiation.

4 When it is appropriate to propose them

There are no fixed formulas for applying restorative measures in addressing discrimination; rather, an approach is required that takes into account the context, the type of harm, the needs of the affected person, the resources for support, among other things.

As a general criterion, whenever violence is exerted against a person or group of people, we can implement practices and measures aimed at repairing the damage caused. Although there may be cases where certain risks are present, some authors argue that it is always important to offer those affected the opportunity to make an informed decision.

When tools are lacking, we have a responsibility to create or foster them, from care to the promotion of institutional policies and practices.

The application of restorative measures may be proposed when, cumulatively or progressively, the following conditions are met, summarised as follows :

- **Expressed willingness of the person affected** to explore avenues of redress beyond (or in parallel with) other institutional responses.
- **Absence of risk to the physical**, emotional or social safety of the person affected.
- **Possibility of the harm being acknowledged by the offender or by another person acting on their behalf**, even if there is no initial explicit acknowledgement by the person or institution responsible for causing it.
- **Professional availability** to support the process with guarantees (time, training and coordination).

Restorative measures should be conceived as a process, and therefore with a clear roadmap and implementation (as explained below), and at the same time they can also be conceived as specific interventions at different stages of the support process.

It is important to respect personal paces, primarily those of the affected persons or victims, but also those of the offender(s) and of the other people involved in the process. Respect these paces and do not rush the proposal.

There are situations in which, if the aforementioned conditions are not met, it is not appropriate to propose them. **Restorative measures will not be proposed when:**

- The affected person does not want it or does not feel ready. Or the other people involved are not willing.
- There are situations of violence or other breaches of the rules.
- There is an unaddressable relationship of dependency or subordination.
- The process may lead to revictimisation.

In these cases, other protective and support measures must be prioritised.

Furthermore, it will be necessary to:

- Clearly inform the victim or affected group of the conditions and timescales of the process
- Institutional and/or community involvement, where appropriate.

⁴ *Guia SOS Racisme Catalunya (2021). Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en l'acompanyament a víctimes de discriminació.*

5 Types of restorative measures

Restorative measures are neither hierarchical nor mutually exclusive; they can be combined or adapted throughout the process.

5.1 Indirect restorative measures

Indirect restorative measures are those that do not involve direct contact between the person affected and the person or institution that has caused the harm. They are often the most suitable in initial stages, in situations of greater vulnerability or when safety conditions for a meeting do not exist. It should be understood that these practices can be carried out at one point in the process and then supplemented by other measures. The following are recommended:

- When the affected person needs acknowledgement of the harm but does not wish to confront the offending person or institution.
- When there is a high power imbalance.
- When the institution or service is the agent causing the harm; mechanisms can be found to convey apologies.

Examples of indirect measures:

- Formal and explicit acknowledgement of the harm caused.
- Institutional or personal written apologies.
- Documented commitments to change practices or protocols.
- Symbolic acts of reparation.



5.2 Direct restorative measures

We call **direct restorative measures** those that involve some form of restorative encounter between the person affected and the person or institution responsible for the harm, and the possibility of participation by the relational networks of both parties; always with professional facilitation support.

Examples of the most widely implemented restorative encounters;

• Meetings, dialogues, encounters between victim and offender.

They can take the form of a dialogue, meeting or encounter between the two parties. They are based on conversations facilitated by a third party. People from both parties' networks of relationships and trust may also participate. The aim is to set out the reasons or motives for the meeting and to invite joint reflection on how to transform the conflict into something positive, agreeing reparative actions to achieve this.

• Family conferences or restorative circles.

Spaces with a format similar to restorative encounters; the difference is that in these spaces, in addition to the victims and offenders, their families and representatives from the judicial system or the relevant administration may also be present.

• Restorative circles.

Restorative circles are collective processes that aim to frame the conflict, create a safe space and support the people involved in the process.

In circles, it is not necessarily required that all three parties involved (victim-offender-community) participate. The aim of the circles is to reach solutions for all parties, from a broad perspective, understanding that it is the community as a whole that has been harmed.



5.3 Other experiences, tools and resources, some examples: ⁵

■ Affective declaration:

To facilitate the affected person in recounting their experience, describing the emotions and thoughts it has generated. The facilitator listens to the request – which involves being confronted with pain and harm – providing a safe space for its expression through acknowledgement. The aim is to bring about change in everything that may have motivated the harm.

■ Educational and pedagogical activities, workshops:

These represent a highly valued source of reparation and transformation; the victim can decide the degree of their involvement. In the school or administrative setting, being able to convey the message of 'never again' is a very powerful tool for building trust.

■ Publicising discrimination:

This can take the form of a denunciation or an account. Seeing one's own story and suffering made visible for a purpose of transformation can help in some cases. Discriminatory acts usually occur in a private setting, creating the impression—for those who do not experience it—that they are occasional or constitute "isolated cases".

By exposing them with a view to transformation, it is possible to highlight their structural nature. In this type of action, it is important to avoid re-victimisation, focusing on the violation rather than the victim(s). The media can be involved, as well as the entity's or social movement's own channels for dissemination, etc.

■ Artistic interventions:

Creative spaces can be an opportunity for conflict management. They can take place without the direct participation of victims and perpetrators, as an expression of (and from) the community. The results of the process, once communicated, also constitute a declaration of delegitimisation and rejection of discriminatory violence.

■ Spaces of remembrance:

As the most important forms of collective and historical reparation. From a restorative perspective, these spaces, as well as being a right, must be understood as an obligation towards victims, especially when personal, social and/or political harms are irreparable. They constitute a recognition and a declaration of the illegitimacy of violence on behalf of the victims and the values of the community.

■ Participation:

In spaces such as collectives, victim support groups, support for relatives, and work groups among offenders. These are spaces where both the victim and the aggressor can find their own way to repair the harm through participation.

■ Community action:

When the affected person does not want to or cannot participate in a reparation process, collective reparation processes can be initiated with members of their group or community (people from the same collective, organisations, social movements, neighbours, etc.), thereby recognising the collective dimension of the harm.

At the same time, the aggressor can undertake some form of community action without it being seen as a 'punishment', but rather as the result of reflection.

■ Narrative work:

Both on a personal and a collective level, working with the narrative of the traumatic situation allows the person who has experienced it to turn the account into a demand for reparation, thereby valuing their perspective.

■ Meetings of victims and affected people:

These are collective spaces aimed at socialising aspects related to the process of reporting and reparation. They take the form of groups and gatherings where, in a participatory manner, the process is worked through, from reflections to concrete proposals for addressing the violations and their causes.

All these techniques:

- They can be carried out either in parallel with a judicial process or in its absence.
- The proposal must be very carefully considered and implemented after a delicate process of understanding the situation and what it represents for the victim, especially in cases of serious offences or offences.
- Above all, the process must be viable and make sense for all the actors involved.

The privacy and confidentiality of the process must always be maintained; however, the agreements can remain private or be made public, as agreed between the parties.

Finally, the fact that perpetrators do not recognise themselves as responsible is a difficulty, but it does not prevent the application of reparative measures. In these cases, the institutions to which they belong can assume responsibility and promote reparative actions, which can have a significant impact on rejecting violence, even more so than individual remorse.



6 The role of professionals in its application

The change in perspective that restorative justice proposes regarding the role of professionals who accompany, compared with the traditional, more punitive approach, means taking into account elements such as: the underlying beliefs, the role of the professionals, the explanation of the behaviours that have led to the discrimination, the thoughts, prejudices, and stereotypes that generate the behaviours, the responses and the experience of the people who have experienced the discrimination, including the harm and rights that have been violated.

6.1 General considerations

In this section, within the framework of the Service for Non-Discrimination, we will refer to the roles and functions that professionals accompanying the process of applying restorative measures must take into account. This will be subject to joint and coordinated work with the technical team of the House of Non-Discrimination and with professionals from the various services and organisations.

We understand that the professionals who accompany restorative processes act as:

- Points of trust and safety for the person affected and those involved. **One of the** fundamental values of restorative processes is the credibility they can have, both for the person affected and for the offender; since in reparation is not imposed by a third party, but rather the parties themselves – with the support of professionals – reach reparative agreements.⁶
- **Facilitators of the process**, and mindful of the relationship and connection with the individuals. Although the person accompanying them from an entity or institution, it is important to maintain a relationship that is as symmetrical as possible-
- **Guardians of rights**. As the foundation of any accompaniment, we must ensure equal treatment through support based on respect, defence, promotion and guarantee of their rights. They do not impose solutions; rather, they accompany, guide and support.

6.2 Working guidelines and principles

Taking into account that every experience is unique, protocols must also be adapted to each case. Working methods must be tailored to each person's needs; depending on the situation, we must also adapt our ways of working.

Based on the experience of teams in psychosocial care and restorative approaches in contexts of discrimination, the following guidelines are recommended

Observe: maintain a receptive stance of understanding and empathy, recognising that one can never truly feel or know exactly what another person is experiencing or has experienced. Pay attention to non-verbal language to gauge how the person is approaching you: possible emotions, fatigue, signs of the journey they have been on, and cues that can guide our intervention.

⁶ Based on SOS Racism Catalonia (2021). Guide for the incorporation of psychosocial and restorative approaches into support services for victims of hate incidents and hate crimes and discrimination.

Listen: allow space for both words and silence. Be comfortable with the narrative (and/or recognise what conflicts us and share it with the team). Maintaining distance and professionalism and rigor in the face of situations of violence does not mean being cold or distant. Being able to contain the pain and/or frustration that the other person conveys is a great sign of confidence and security.

Connecting: it is not necessary (nor often possible) to "understand" what the person is going through. On the one hand, because of the difficulty in expressing extreme experiences of violation; on the other, because of the misunderstanding that can arise from not having lived through that suffering. What is necessary is to take on board the request and expectations without prejudice, and to connect them with the resources and intervention pathways available. Understanding the complexity of these phenomena provides the keys to finding solutions.

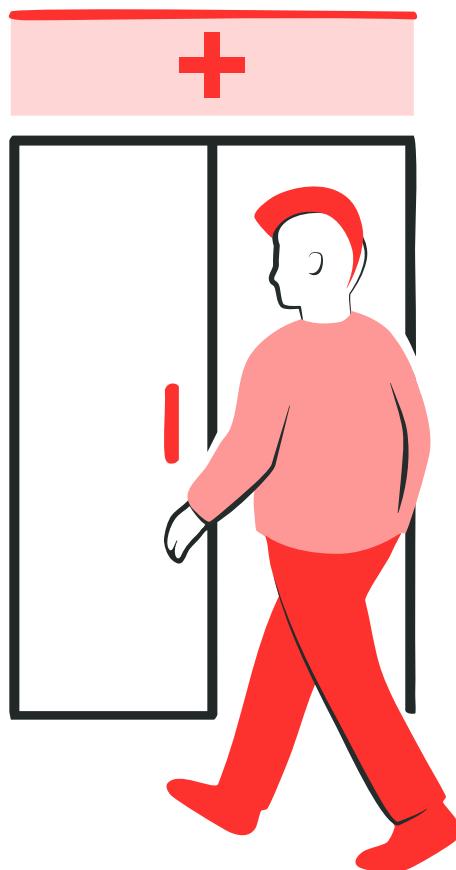
To accompany: to intervene from a position of symmetry, assuming a role as a facilitator of the process.

6.3. Specific care needs

In some cases, specific attention may be necessary to address particular demands, without this meaning that the focus is removed from comprehensive care. Belonging to a specific group and the grounds for discrimination will determine the areas, methods and possibilities of intervention.

Recommendations:

- In specific areas (racism, LGTBI+phobia, aporophobia...), it is advisable to **involve people from the relevant community in the process** as active participants in the care. The community's knowledge will enrich the process, improving the rapport and the care provided.
- **Identify risks** for the people being supported – whether arising from discrimination or their current situation – and **activate protection mechanisms**.
- "Do not open processes that cannot be supported." Martín Beristain (2012) 8:



⁸ Martín Beristain, C., *Acompañar los procesos con las víctimas*, UNDP, 2012

7 Phases and process of application

This chapter outlines the usual phases that can guide the process of applying restorative measures, understood as a flexible, non-linear itinerary adaptable to each case, situation and context.

7.1 Welcome and initial attention and throughout the process

The welcome and initial attention is a key moment, as it lays the foundations for the bond and for the possible restorative process for all parties involved, and it is important that the person; the team providing the initial attention or contact, takes them into account.

Recommendations on how to conduct the first listening and accommodate the request.

- **Provide a welcoming space and a safe environment that respects confidentiality.**
- **Offer active, respectful and non-judgemental listening to the account**, recognising their experience and **validating** the emotions expressed. From the very first moment, support and/or alleviate the stress and potential distress arising from the events being recounted.
- **To anticipate and prevent risks**, such as those that may arise from recounting traumatic experiences, and to avoid revictimisation.
- **Identify immediate needs** (emotional, practical or protective). Assessing and distinguishing between specific needs and other structural ones.
- **Maintain a relationship** that is as symmetrical as possible
- **Recognise their autonomy, resources and capacity** to influence these experiences and their environment. Respect decision-making.
- **Approach the other person** from a place of recognition, promoting their comfort (considering factors such as dress, physical or visual contact, non-verbal language) and other aspects that might cause discomfort.

Remember that recounting traumatic experiences can trigger intense emotions in the person that must be allowed to be expressed. It is recommended to allow space for emotion, the expression of pain and anger, and to be prepared to support them.

⁹ Based on the Guide from SOS Racism Catalonia (2021). Guide for the incorporation of psychosocial and restorative approaches into support services for victims of hate incidents and hate crime and discrimination.

7.2 Analysis and assessment of harm

The assessment of harm is essential to understand the extent of the violence and to guide the processes of reparation, both to recognise the impact and to design appropriate responses.

Discrimination causes **profound harm that must be considered in its complexity**, affecting different dimensions of people's lives (emotional, material, relational, symbolic and community) and often having medium and long-term consequences.

In many cases, the harm extends beyond the person directly affected and also **impacts the collective or community** with which they identify.

This harm is not homogeneous nor does it manifest in the same way for all individuals. It depends on the context, the type of discrimination, the repetition of the acts, the individual's life stage, and any pre-existing situations of vulnerability.

From this perspective, the approach to discrimination cannot be limited to identifying responsibilities or applying sanctions, but must include **responses that recognise, repair and transform the harm caused**.

7.3 Defining restorative objectives

The definition of objectives must take into account that the restorative approach involves: using inclusive and collaborative processes, involving all those affected, the offenders and the community, focusing on harm and needs (not on the norm) and addressing responsibilities.

Before designing a specific measure, it is important to define it jointly, taking into account the different dimensions of the harm:

- What does the person affected need for the harm to be repaired.
- What boundaries they do not want to cross.
- What their needs are and what they expect from the process.
- The needs of the offender, and other people involved.

Often, those affected do not identify themselves as 'victims', due to the stigma associated with this category – linked to a position of passivity or disempowerment – or because of defence mechanisms against harm, such as denial. Sometimes their circle minimises the situation with comments that delegitimise or trivialise the experience. At the same time, perpetrators often do not recognise themselves as such and justify their actions by appealing to differences of opinion, culture or other arguments. This is important to bear in mind when addressing the process.

On the other hand, the concept of 'victim' may prove insufficient to describe everyday, ongoing discrimination. Understanding a victim solely as someone who suffers a one-off incident **can render the structural and repeated dimension of the violations invisible**.

7.4 Design of the restorative measure process

Once the objectives have been established, a proposal can be made as to which measure or measures are to be applied in combination. This design is carried out collaboratively with all the parties involved, placing the person or affected group at its centre.

As each measure can vary depending on the context, situation and needs, specific instructions cannot be given for each one; however, general guidance can help to outline the process, and may include:

- The type of measure. [See section 3. Restorative measures](#)
- The people, parties involved.
- The degree of participation or involvement.
- The timing and pace of the process. It is possible to plan the process, in order to also have an idea of its duration.
- Specific requirements, limits or requests for the different parties.
- Meeting spaces, time and personnel resources, and collaborations with other collectives and institutions that will be required (if foreseeable).

7.5 Implementation of the measure

The implementation of the measure will depend on the objectives set from the outset, and also on how the steps unfold during the process. It is important to begin by identifying the needs of the person affected first, and of the other parties involved, and to have the capacity to be flexible and adapt to what the process demands.

Remember that processes are not static, but change and are also influenced by events or facts that occur in the context of the community and territory.

7.6 Monitoring

Whatever measure has been put in place, the team of professionals responsible for the victim's care process, or for referring them to specialised services, must oversee the process and ensure its conclusion.

It will be a strategic decision for each person, entity, service, etc. to determine the closure criteria and how to manage it. It will be necessary to establish times for subsequent contact or a 'follow-up' assessment, once some time (months) has passed after the process has been closed.



7.7 Closing the process and evaluation

On a technical level, the end of a restorative process occurs when the person feels restored. However, one of the objectives of any process that seeks to restore a right should be that the process has restorative value in itself, regardless of the final "outcome".

Sometimes the expected reparation is not, or cannot be, possible for various reasons: such as the offender's refusal, the lack of mechanisms to enforce the reparation, its illegality, among others. The reparation of the harm will depend on the victim's expectations, but also on the capabilities of the actors facilitating the process and on the socio-legal and political context in which it takes place.

Therefore, expert organisations advise that it is **'useful to consider alternatives to the initial idea of reparation'**, which could be redirected depending on the resources available, without ceasing to recognise and legitimise the original desire expressed by the victim'.

It should be borne in mind that at times it will not be possible to meet the victim's expectations, but that does not mean that reparation cannot be made on some level. However, if during the support process the harm caused has been acknowledged and care and intervention committed to reparation have taken place, even if this has not been provided by the aggressor, social organisations (or the various spaces that can provide support) can be agents of reparation. (for the role they have played during the process).

It is important to remember that the energy, disposition and priorities of the person being supported can also vary during the process, and this is something we must consider from the outset. The fact that the restorative process cannot be completed should not be interpreted as a failure of reparation, provided we have been guided by everything set out above.

The closure should include:

- Joint assessment of the experience with the affected person and, secondly, with the other people involved.
- Recognition of the journey and the steps that have been taken, appreciating everything that has occurred in pursuit of repair, restitution of the violated right and a commitment not to repeat it.
- Identification of the lessons learned.

This model of care seeks to destigmatise the traumatic experience and focuses on the coping that each person can do to recover. Seeking to reinforce the experience and support mechanisms (familial, community, etc.) as part of the reparation. miliar, comunitari, etc.) com a part de la reparació.

8 Bibliography and resources

Reference documents linked to the approach to discrimination, psychosocial support and the restorative approach, in the field of human rights and social intervention.

- **Girona City Council.** Protocol for Intervention of the Girona Non-Discrimination Service, Girona Non-Discrimination Service Team. 2025
- **Department of Education,** Generalitat of Catalonia
 - Albertí M. and Cortès E.; González M.; Tolosa H., The Little Handbook of the Global Restorative Approach in the Educational Field: 'A Change of Perspective and Key Ideas', 2023
 - Global Restorative Approach in schools (ERG) in Catalonia, 2023.
<https://projectes.xtec.cat/convivenciapositiva/categoria/enfocament-restauratiu/>
- **School of Peace Culture.** Transforming Conflict in the City - Tool no. 18. Restorative Practices. Barcelona. Online: <https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf>
- **ENAR – European Network Against Racism.** 2026. Resources and recommendations for addressing discrimination and supporting affected individuals in the European context. <https://www.enar-eu.org/>
- **Generalitat de Catalunya,** Protocol for the referral and handling of restorative and mediation processes. Department of Justice. 2022
- **Hopkins, B.** (2011). Restorative Practices in the Classroom. The Restorative Approach in Your Everyday Work. Adaptation into Spanish by Ruí-lan V. and Amengual A. 2020
- **Markez Alonso, I.** Collective violence and mental health: context, trauma and repair. Collective Mental Health Collection, 3. Editorial Grupo 5, 2015
- **Martín Beristain, C.** Acompañar los procesos con las víctimas. Fondo de Justicia transicional- Programa Promoción de la Convivencia- PNUD. Bogotá, 2012. Online: https://www.fcomci.com/sites/default/files/acompanar_procesos_victimas.pdf
- **Pérez-Sales, P.** Trauma, Guilt, Grief – Towards an Integrative Psychotherapy. Ed. Desclee de Brouwer. 2006.
- **Pérez-Sales P.,** Fernández Liria A. Violence and Trauma: From Community Work to Psychotherapy. A Guide to Processes and an Intervention Programme from a Community Perspective. Irredentos Libros. Bogotá-Madrid: 2016.
- **Rossi P. and Bazzaco E., for SOS Racism Catalonia and the IDHC** (Institute of Human Rights of Catalonia), Guide for the incorporation of psychosocial and restorative approaches into support services for victims of hate incidents and hate crimes and discrimination . 2021.
- **Zehr, Howard,** The Little Book of Restorative Justice. Good Books. 2007
- **Zehr, Howard.** Restorative Justice: Insights and Stories from my Journey, Martínez S. and Riera E. Catalan International Institute for Peace (ICIP), (Interview with Howard Zehr), 2023

Tools for implementing Restorative Measures

at Girona's Non-discrimination Service

