



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 (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 - 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





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 (Romafòbia)

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

LGTBIfòbia

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>

The screenshot shows the website for 'Casa de la No-Discriminació' in Girona. The page layout includes a top navigation bar with links for 'Ajuntament', 'Transparència', 'Turisme', and 'Seu electrònica'. Below this is a search bar. The main header features the text 'Igualtat i Justícia Social' and 'SERVEI PER LA NO-DISCRIMINACIÓ'. The central content area is titled 'Casa per la No-discriminació' and 'Nou servei municipal per la no-discriminació'. It contains a section 'Què és la discriminació?' with a definition: 'La discriminació és un comportament negatiu que implica un tracte desigual i desfavorable respecte a una persona o grup per una determinada condició. És la manifestació externa i visible del prejudici; a la pràctica suposa la vulneració de drets bàsics i té conseqüències directes i greus sobre les persones.' Below this, there are several bullet points illustrating discriminatory situations, such as 'no et volen llogar un pis per a la teva nacionalitat i/o el teu color de pell' and 't'han descafetat d'una teina quan han sabut les teves característiques físiques, color de pell o orientació sexual'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'ENTITATS ANTENES' and 'SERVEIS MUNICIPALS IMPLICATS'. A sidebar on the left lists various services and resources, including 'Inici', 'Notícies', 'Sensibilització', 'Òrgans de participació', 'Atenció a les violències', 'Atenció i assessorament', 'SAI LGTBI Girona', 'Servei per la no-discriminació', 'Prevenició i sensibilització de violències', 'Plans municipals', 'Recerca: Beca 8 de març', 'Recursos formatius', 'Persones novingüetes', and 'Podcast Margarita'.

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, inclusiu 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 (policia/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 informarà 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

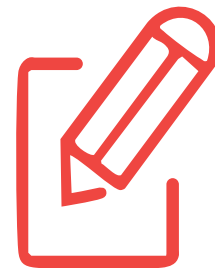
Deixar que la persona expliqui amb les seves paraules.

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.

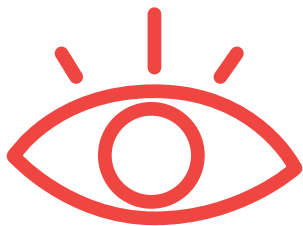
Creu el relat de la persona (principi de credibilitat).

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. Guia bàsica. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. 2020.
- Guia de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBIfóbico. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Gobierno Vasco. 2022.
- Guia para la incorporació 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

