



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

FORMACIÓ PER A FORMADORS

Dates: 12, 19 i 26 de novembre i 03 de desembre de 2025

Format: Presencial

Lloc: Centre Cívic Onyar, Girona

Durada total: 20 hores (4 sessions de 5 hores)



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

Índex

1. Plantejament de la formació
2. Objectius de la formació
3. Participants
4. Metodologia
5. Desenvolupament de les sessions
6. Avaluació
7. Conclusions
8. Recursos i materials de la formació



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

1. Plantejament de la formació

La formació de formadores s'ha dissenyat amb la idea de capacitar un conjunt de professionals perquè puguin replicar formacions en matèria de drets humans, igualtat de tracte i no-discriminació en diferents àmbits de referència. Especialment, ha estat pensada per a professionals de l'administració pública i d'entitats especialitzades en diferents eixos de discriminació.

La proposta formativa combina continguts conceptuals, normatius i pràctics, amb un enfocament participatiu i aplicat. L'objectiu és dotar les persones participants d'eines concretes per a la intervenció professional i la transmissió de coneixement a terceres persones.

Aquestes sessions s'emmarquen en una primera fase del plantejament del paquet formatiu. Un cop finalitzada aquesta fase, es preveu que algunes de les persones participants repliquin la formació, adaptant-la a les necessitats i realitats de grups més reduïts.

2. Objectius de la formació

L'**objectiu principal**, que es va plantejar en aquestes formacions, ha estat capacitar persones formadores per a la prevenció, detecció i abordatge de situacions de discriminació, així com per a la replicabilitat de la formació en altres contextos institucionals i professionals.

Com a **objectius específics** es van plantejar:

- Identificar i comprendre els conceptes clau vinculats a la discriminació, els prejudicis, els estereotips i les relacions de poder.
- Conèixer el marc normatiu europeu, estatal i català en matèria de drets humans i no-discriminació.
- Desenvolupar una mirada interseccional, comunitària i restaurativa en l'atenció a situacions de discriminació.
- Conèixer el circuit i protocol d'atenció del Servei de No-Discriminació.
- Adquirir eines per a implementar el circuit d'atenció
- Ampliar habilitats i competències d'acompanyament de situacions de discriminació
- Practicar l'anàlisi de casos i l'ús d'eines d'intervenció professional.
- Crear un espai de reflexió i intercanvi d'experiències entre professionals
- Dotar les persones participants d'habilitats per replicar la formació com a formadores.



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

3. Participants

La formació ha comptat amb una participació al llarg de les quatre sessions, amb un perfil divers de professionals procedents de l'administració pública, entitats del tercer sector especialitzades en els diferents eixos de discriminació que es plantegen en el projecte. Específicament els i les professionals que van participar, formen part de les següents entitats i serveis de la ciutat:

Servei o entitat	Càrrec
Ajuntament de Girona	Tècnica de gestió de projectes socials
Serveis Socials Bàsics (Ajuntament de Girona)	Directora
Serveis Socials Bàsics de Pont Major (Ajuntament de Girona)	Integradora social
Serveis a les persones i la convivència (Ajuntament de Girona)	Jurista
Espai Jove Güell de (Ajuntament de Girona)	Directora
Asociación Sociocultural De Colombianos Para La Integración En Girona (ASOCOLGI)	Directora administrativa
Associació comunitària anti-SIDA de Girona	Psicòloga
Associació per a l'Atenció de Serveis i Solidaritat	Coordinadora i tècnica
Associació Trans Girona	Secretari
Càritas Girona	Tècnica del servei d'acollida
Centre d'Acolliment i Serveis Socials La Sopa (Ajuntament de Girona)	Treballadora social
Creu Roja de Girona	Educador Social
	Tècnica
Espai LGTBI	Activista i educadora
Fundació Drissa	coordinador servei d'habitatge
Fundació Resilis	Sotsdirector del Centre d'Acollida Oikia
Fundació SERGI	Coordinadora Àrea de Ciutadania i Participació
Fundació Apip Acam	Coordinadora AMPARA Girona
	Integradora Social
MIFAS	Treballador social
Ong Dagua	Voluntaria
ONG Dagua	Directora i coordinadora de projectes



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

Serveis Socials Bàsics de Sant Narcís (Ajuntament de Girona)	Directora
Secció de planificació (Ajuntament de Girona)	Tècnic de gestió
Servei de Primera Acol·lida (Ajuntament de Girona)	Tècnica
Serveis Socials Bàsics (Ajuntament de Girona)	Treballadora social
Suara Cooperativa	Direcció de serveis

Al final de l'informe s'adjunten els fulls de registre d'assistència. A continuació hi ha un quadre resum de l'assistència en les diferents sessions:

Sessió	Data	Nombre de participants	Dones	Homes	NB
1	12/11/2025	27	17	7	3
2	19/11/2025	22	13	6	3
3	26/11/2025	25	14	8	3
4	02/12/2025	24	13	8	1

4. Metodologia

La formació s'ha desenvolupat a partir d'una metodologia participativa i vivencial, que ha combinat l'exposició de continguts teòrics amb la realització de dinàmiques i activitats pràctiques. La metodologia s'ha basat principalment en:

- Dinàmiques de grup i treball col·laboratiu.
- Reflexió individual i col·lectiva.
- Anàlisi i debat sobre casos pràctics.
- Exposicions teòriques breus combinades amb activitats aplicades.
- Activitats vivencials basades en casos reals o similars.

Aquesta metodologia ha permès fomentar un rol actiu de les persones participants i ha facilitat la transferència dels continguts a la pràctica professional. Tots els materials utilitzats durant les sessions s'han fet arribar posteriorment a les persones participants.

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

5. Desenvolupament de les sessions

Les sessions van ser dissenyades i dinamitzades per diferents professionals. Kadi Dem, Quim Bruger, Xevi Casademont de la Universitat de Girona, Guiomar Vargas de la Fundació Sergi i Roy Grego i Judit Font de l'Ajuntament de Girona.

Totes les sessions van finalitzar amb un espai de recapitulació i recollida de propostes per a les sessions següents.

Sessió 1. Conceptes bàsics

La primera sessió es va estructurar en quatre grans blocs:

1. **Presentació del projecte i del funcionament de la formació**, així com una dinàmica inicial de presentació per afavorir la creació d'un espai de confiança.
2. **Treball de conceptes bàsics** relacionats amb la discriminació, com la categorització social, la construcció de la identitat, els prejudicis i els estereotips. A partir de diverses dinàmiques, es va treballar una definició compartida de la discriminació i les seves dimensions principals.
3. **Introducció als privilegis, les relacions de poder i la perspectiva interseccional**. Aquest treball es va centrar en la utilització de dinàmiques vivencials que permeten prendre consciència dels propis privilegis.
4. **Presentació de la perspectiva comunitària i restaurativa** com a pilars de l'abordatge de les situacions de discriminació i com a bases del funcionament del servei.



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

Sessió 2. Eixos de discriminació, marc normatiu i realitat a la ciutat de Girona

La segona sessió es va centrar en el treball de tres blocs principals:

1. **Eixos de discriminació.** Anàlisi dels diferents eixos de discriminació, els seus orígens i mecanismes de reproducció, així com les conseqüències dels sistemes d'opressió. També es van identificar els elements comuns a tots els sistemes de desigualtat.
2. **Drets humans i el concepte de ciutat de drets.** Posant èmfasi en el rol i les responsabilitats de les institucions públiques, dels professionals de les entitats i dels funcionaris en el treball per la prevenció, la intervenció i l'erradicació de les discriminacions.
3. **El marc legislatiu** europeu, estatal i català en matèria de no-discriminació. Centrat en aquells mecanismes i eines per a l'acompanyament de les persones que viuen situacions de discriminació.
4. **L'anàlisi de dades** disponibles sobre discriminació i una reflexió sobre la importància de la recollida de dades per al disseny de polítiques públiques i estratègies d'intervenció.



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

Sessió 3. Servei de No-Discriminació de Girona

La tercera sessió va abordar el **funcionament del Servei de No-Discriminació**, posant especial èmfasi en:

1. Els principis i enfocaments del servei (comunitari, interseccional, restauratiu i situat).
2. El protocol d'intervenció i el circuit d'atenció, i el desgranament pas a pas del seu funcionament.
3. Les diferents fases d'atenció: recepció i registre, atenció especialitzada, seguiment i resolució.
4. Les eines professionals per a l'atenció a situacions de discriminació i l'impacte diferencial.

A través de dinàmiques pràctiques, les persones participants van poder practicar el registre de casos i reflexionar sobre els propis privilegis en la intervenció professional.



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

Sessió 4. Anàlisi de casos pràctics

La quarta sessió es va dedicar principalment al **treball pràctic sobre casos** reals o simulats, mitjançant el treball en grups petits. Les activitats van permetre:

1. Aplicar els coneixements adquirits en situacions concretes.
2. Debatre diferents estratègies d'intervenció en grups petits, posteriorment es va fer una posada en comú, per compartir les respostes, debats i reflexions amb el grup gran.
3. Posar en pràctica el circuit d'atenció i les recomanacions professionals.

La sessió va incloure un espai d'avaluació de la formació, tant mitjançant l'enquesta europea com a través d'un qüestionari propi de la Universitat de Girona, i va finalitzar amb una ronda de tancament i valoració col·lectiva.





WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers





WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

6. Avaluació

L'avaluació de la formació es va dur a terme durant l'última sessió mitjançant un qüestionari quantitatiu i qualitatiu. Van respondre l'enquesta 16 persones participants.

La satisfacció general amb la formació ha estat molt alta amb una valoració d'un de **8,9** sobre 10.

Preguntes quantitatives (escala 1 a 5) (1 = Molt en desacord / Molt insatisfet/a/i, 5 = Molt d'acord / Molt satisfet/a/i)	Mitjana
1. La formació ha estat clara i ben estructurada.	4,65
2. Els continguts han estat útils per entendre les discriminacions a la ciutat de Girona	4,68
3. Les persones formadores han facilitat la participació i el debat.	5
4. Considero que aquesta formació em serà útil en la meua tasca professional o personal.	4,56
5. La durada i el format de la formació han estat adequats.	4,21
6. L'espai on s'ha desenvolupat la formació ha estat adequat	3,81
7. He adquirit coneixements nous sobre les diferents formes de discriminació.	4,62
8. La formació m'ha ajudat a identificar accions concretes per prevenir discriminacions.	4,37
9. Em sento més capacitat/da per detectar situacions discriminatòries en el meu entorn.	4,43
10. El material i els recursos proporcionats han estat adequats i útils.	5

Els resultats **quantitatius** mostren una valoració molt positiva de la formació, especialment pel que fa a la metodologia participativa i la utilitat dels materials i la qualitat de l'equip formador que han obtingut les puntuacions més elevades. Les persones participants destaquen també l'aspecte pràctic de la formació, tant en la detecció com en la prevenció de situacions de discriminació.

Pel que fa a les **preguntes obertes**, les persones participants han destacat especialment la utilitat de la documentació i dels recursos facilitats, en particular el circuit d'atenció, així com el plantejament del servei i la coordinació entre els diferents actors. També s'ha valorat molt positivament l'espai de debat, reflexió i treball de casos.

Els principals **elements de millora** identificats, tant pel que fa a les preguntes quantitatives, com les obertes, han estat la necessitat de disposar de més temps per al treball pràctic de casos i la millora de l'espai físic.



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS)	ToT	T	12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre de 2025	Training of trainers

7. Conclusions

La formació de formadores ha permès consolidar un grup de professionals capacitats per abordar situacions de discriminació des d'una perspectiva integral, crítica i aplicada. El format intensiu, la metodologia participativa i el treball amb casos pràctics han afavorit l'adquisició de competències transferibles a diversos contextos professionals.

Com a properes passes, es preveu la realització d'una sessió específica de preparació per a les persones que es presentin voluntàries per replicar la formació, així com un procés d'acompanyament i seguiment per part de l'equip formador, amb l'objectiu d'adaptar la implementació i millorar progressivament els materials i recursos disponibles.

8. Recursos i materials de la formació

Durant la formació s'han utilitzat materials de suport en format presentació com a base de les explicacions teòriques i de les dinàmiques realitzades. Aquest material s'adjunta com a annex a aquest informe.

El document central de treball de la tercera i la quarta sessió ha estat el **Protocol d'Intervenció del Servei de No-Discriminació de Girona**, que constitueix l'eina principal d'intervenció i coordinació entre els diferents professionals que formen part del servei. Aquest document es va fer servir en la seva versió en català durant les sessions de formació. Encara no disposem de les versions finals traduïdes al castellà i l'anglès. És per això que només s'aporta la versió en català com a mostra del document utilitzat.

Formació: Compromesos amb els drets

Girona, 12 novembre de 2025



PROJECTE COMMIT TO RIGHTS



- Neix a partir d'una proposta del Consell de Cohesió i Serveis Socials
- Es planteja un projecte europeu Commit To Rights (Compromesos amb els drets)

Objectius principals:

- Creació **Servei de No-discriminació** i circuit de protecció contra la discriminació
- Campanyes de prevenció i **formacions contra la discriminació**
- **Investigació** de situacions de discriminació a la Ciutat de Girona



ENTITATS ANTENA



- Fundació SERGI
- MIFAS
- Creu Roja
- Fundació Drissa
- Càritas
- Fundació Astres
- Suara Cooperativa
- A.A.S.S., Associació per a l'Atenció de Serveis i Solidaritat
- Fundació Apip-Acam

- ACAS Girona
- ASOCOLGI
- Espai LGTBI
- Associació Trans*
- Fundació Resiliis
- Valentes i Acompanyades
- CNO Girona
- ATART
- Support-Girona

- Multicapacitats
- Grup Fundació Ramon Noguera
- Mujeres Diversas
- Red de Migración, Género y Desarrollo
- ONG Dagua
- Associació Namatu
- FEM - Fundació Esclerosi Múltiple
- Fundació ASTRID-21

SERVEIS MUNICIPALS



- Serveis socials de l'Ajuntament de Girona
- Xarxa de centres cívics
- Trobades amb sostre i La Sopa
- El Güell Espai jove
- SAI LGTBI Girona
- SAGGID, Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents

Presentacions

PRESENTACIONS



- Nom
- Servei o entitat
- Motivació (Per què t'has apuntat a la formació?)



ESTRUCTURA I CONTINGUTS DE LA FORMACIÓ



Dates: Dimecres 12, 19 i 26 de novembre i 3 de desembre
Horari: De 9 a 14h
Localització: Centre Cívic Onyar, c/ Camp de la Plana, 13

- **Sessió 1:** Conceptes bàsics sobre el fenomen de la discriminació
- **Sessió 2:** Marc legislatiu i realitat a la ciutat de Girona
- **Sessió 3:** Servei per la no discriminació a Girona
- **Sessió 4:** Casos pràctics

OBJECTIUS DE LA FORMACIÓ



- Identificar i comprendre el fenomen de la discriminació
- Conèixer la legislació vigent en matèria d'igualtat de tracte i no-discriminació
- Comprendre l'impacte de la discriminació en les persones que en són víctimes
- Conèixer el Servei de No-discriminació de Girona i el circuit d'atenció
- Ampliar habilitats i competències d'acompanyament de situacions de discriminació
- Adquirir eines per a poder impartir formacions a altres professionals
- Crear un espai de reflexió i intercanvi d'experiències



FUNCIONAMENT DE LES SESSIONS

- Coneixement construït des de l'experiència i aplicat
- Temes que estaran presents
- Espai de confiança
- Espai per a equivocar-se
- Espai d'aprenentatge i construcció conjunta
- Garantir que tothom pugui intervenir
- Anomenar però no jutjar
- Límits



CONTINGUTS DE LA SESSIÓ 1

- Categorització social
- Prejudicis i estereotips
- Definicions de discriminació
- Privilegis i relacions de poder
- Perspectiva interseccional
- Perspectiva restaurativa
- Perspectiva comunitària



Activitat 1

Paquets

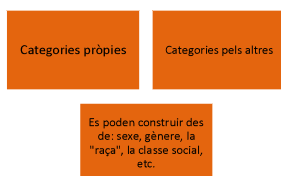


ACTIVITAT 1: PAQUETS

- Quins criteris creiu que s'ha fet servir per realitzar els grups?
- Perquè creieu que s'han seguit aquests criteris?
- Ha quedat algú exclòs?
- Com us heu sentit durant el procés?



CATEGORITZACIÓ SOCIAL



CATEGORITZACIÓ SOCIAL



- Identitat social segons grups
- Comparació amb altres grups

- Biaix positiu del propi grup
- Necessitat de pertinença



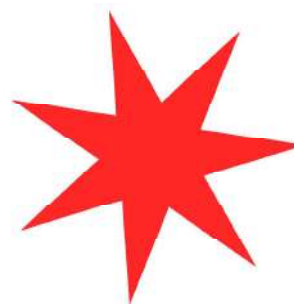
Activitat 2

Qui sóc?



ACTIVITAT 2: QUI SÓC?

- A quins grups pertanyes?
- Quins són els rols que ocupes en el teu dia? (pare, mare, fill, germana, professora, veí...)
- En quines categories agruparies aquests rols? (família, professió, llar ...)



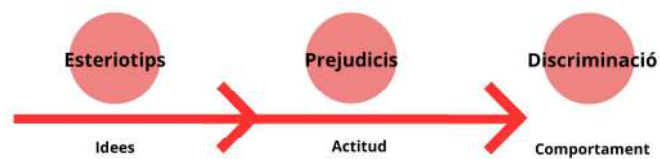


Estereotip

- Conjunt de **creences** que estan associades a un grup
- Provoquen els prejudicis i els justifiquen

Prejudici

- **Actitud negativa** cap a determinades persones, pel fet de pertanyer a a algunes **categories socials**.



Stories that Move. Caixa d'eines contra la discriminació. (2017)



Per parelles:

- Puc tenir conductes discriminatòries si:
 - sóc una persona amb una ideologia d'esquerreres?
 - formo part d'un grup que pateix discriminació?
- Tenir prejudicis equival a discriminar?



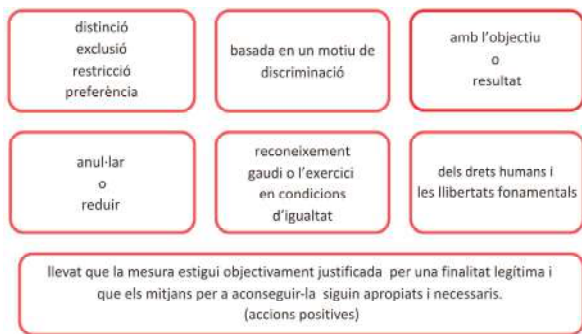
- Menti.com
- Codi: 5202 3401



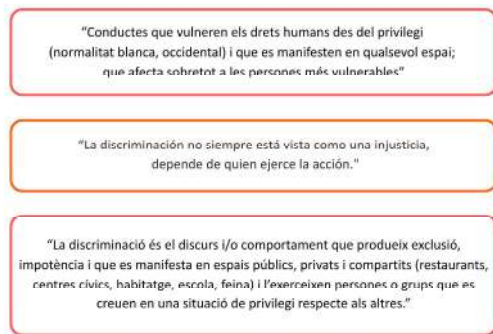
"Qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada en algun motiu de discriminació que tingui per objecte o per resultat anul·lar o menyscarbar el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones, llevat que la mesura estigui objectivament justificada per una finalitat legítima i que els mitjans per aconseguir-la siguin apropiats i necessaris."



DISCRIMINACIÓ SEGONS LA LLEI 19/2020



PROCÉS PARTICIPATIU



TIPUS DE DISCRIMINACIÓ

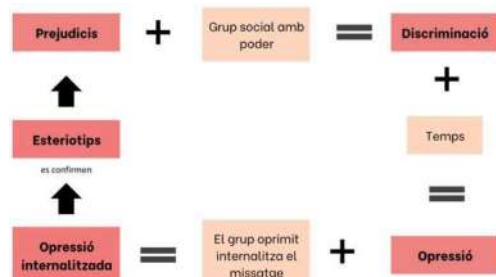


- **Directa:** es produeix quan una persona és tractada d'una manera menys favorable per algun motiu discriminatori
- **Indirecta:** a discriminació que es produeix quan una disposició, un criteri o una pràctica pretesament neutres són susceptibles de causar un perjudici major a una persona per algun motiu discriminatori
- **Per associació:** es produeix quan una persona o el grup al qual se l'associa és objecte de discriminació, real o atribuïda, com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup per algun motiu discriminatori

DIMENSIONS DE LA DISCRIMINACIÓ



CICLE DE LA DISCRIMINACIÓ



Font: Adaptació Fil a l'agulla. Prevenint la discriminació (2021)

CICLE DE LA DISCRIMINACIÓ



- **Opressió internalitzada:** Quan experimentem marginació externa internalitzem l'opressor/a, o sigui, la veu externa que ens posa en el marge es converteix també en una veu interna (ens ho diem nosaltres mateixes).



Traduïda per: UPSOCL.COM
Campanya sensibilització Always Like a Girl

RELACIONS DE PODER

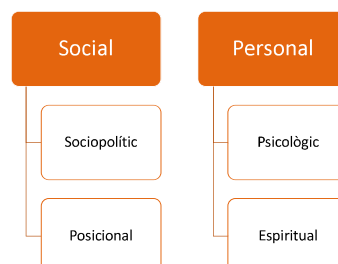


- Definim el "**poder** com a la nostra capacitat d'influir en el propi entorn i en les relacions", segons Arnold Mindell (1992); que desenvolupa el marc metodològic de Treball de Processos. I també Julie Diamond a 'Power: A User's Guide' (2016).
- Es a dir, de fer que les coses passin, i està estretament relacionat amb el **rang**.
- Mindell defineix la suma de privilegis d'una persona com a rang.
- L'ús d'aquests privilegis o rang, influeix constantment en les nostres relacions, ja sigui de manera més conscient o inconscient.
 - El poder és a tot arreu
 - Sovint el rebutgem perquè confonem poder amb mal ús o abús de poder
 - Ens falten referents de bon ús del poder

RELACIONS DE PODER



El rang és la posició de poder, privilegis o recursos que una persona té dins d'un context determinat.



- Pot ser **apès o heretat**
- És **relatiu** (en relació a...)
- És **contextual**
- És **dinàmic** (canvia a cada moment)
- És **multidimensional**. Existeixen moltes dimensions i totes les persones tenim rang en algunes dimensions.
- És **interseccional**. Els diferents eixos de poder o rang estan interconnectats.

Social	Psicològic	Espiritual
• "Raça" • Gènere • Classe social • Orientació sexual • Capacitisme • Religió • Educació • Edat ...	• Sentir-se segur/a/i i cuidat/da/di • Autconeixement interior • Autoestima • Capacitat d'expressar emocions ...	• Sentir una gran fortalesa interior • Capacitat de sostenir situacions difícils

- Tendència a dir 'sí' però amb senyals corporals que donen a entendre 'no'
- Mirar cap a avall
- Estar en tensió
- Tendència a ser emocional
- Sentir-te incomprès
- Tenir sensació que les altres persones saben més que tu

- Determinar el temps, la disponibilitat per relacionar-te amb els altres
- Persones que usen un estil de comunicació seré, amb tendència a ser suau i no emocional
- Fer servir un to paternalista en les converses o relacions
- No dubtar de les teves posicions
- Quan ens sentim còmodes, tendim a notar el **nostre rang alt com normal** i oblidem com es poden sentir els altres
- La dificultat està en posar-li **consciència a tots els rangs** presents per no oblidar cap part de nosaltres i del grup



Cursa dels privilegis

RETSASO. Capítol 1. El poder i la seva distribució en la societat (2022)



Diagrama circular de los ejes de la desigualdad social. El centro es 'Poder'. Seis ejes radiales representan: Etnia, Edad, Clase social, Género, Tipo de cuerpo y Educación formal. Cada eje tiene tres niveles de desigualdad: desigualdad de acceso, desigualdad de recursos y desigualdad de resultados. Los ejes están coloreados en un espectro de verde a rojo.

- Alguna afirmació t'ha cridat l'atenció?
- Quines afirmacions t'han estat més fàcil contestar? Perquè?
- Quines afirmacions t'han estat més difícil contestar? Perquè?
- T'has adonat d'alguna cosa que no erets conscient? Ha estat fàcil o difícil? Perquè?

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

- Terme creat per l'activista i acadèmica Kimberlé Williams Crenshaw, el 1989, en el marc de les influències de la teoria i lluita feminista i per els drets de les persones negres.
- Estudi de les identitats socials solapades i els seus respectius sistemes d'opressió, dominació o discriminació.



PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

La **mirada o 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 els veus per separat.

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

Aquesta perspectiva:

- permet reconèixer que **en una mateixa persona poden convergir múltiples identitats** i situacions que generen desigualtats i discriminacions específiques;
- ajuda a **analitzar** com les estructures socials, les institucions i les pràctiques professionals poden reproduir aquestes desigualtats múltiples;
- implica que l'**intervenció ha de ser contextualitzada**;
- **no és una simple suma de discriminacions**, sinó que els diferents eixos es creuen i es potencien mútuament produint efectes específics;
- és una eina per **promoure la igualtat real**.

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

[Que és la interseccionalitat](#), Igualtats connectades (2019)

PERSPECTIVA RESTAURATIVA

- Parteix de la voluntat de **reparar el dany** i les vulneracions de drets.
- Posa l'accent en la **responsabilitat** de les parts implicades.
- Un procés que busca **restablir vincles**, reconstruir confiança i contribuir a un canvi profund en les dinàmiques socials i institucionals que sostenen les desigualtats
- La justícia **no s'entén com una resposta punitiva**, sinó com una oportunitat per **restituir drets i generar aprenentatges** que evitin la repetició dels fets i promoguin la convivència.



PERSPECTIVA RESTAURATIVA: OBJECTIUS

L'enfocament restauratiu persegueix tres objectius principals:

1. **Reparar el dany** viscut per la persona o el col·lectiu afectat, tant des d'una dimensió material com simbòlica.
2. **Fomentar la responsabilitat** de la persona o entitat que ha exercit la discriminació, promovent un procés de reflexió i reconeixement.
3. **Reforçar la cohesió comunitària**, implicant la societat en la transformació de les causes estructurals que sostenen les discriminacions.

"La violència contra una persona no només té efectes sobre la pròpia víctima, sinó que acaba impactant en la comunitat i en totes aquelles amb qui aquesta interacciona". Teiahsha Bankhead i Rachel V. Brown (Quadern ICIP, 2023)

PERSPECTIVA RESTAURATIVA: BENEFICIS

- Permet **abordar les discriminacions de manera integral**, combinant el vessant jurídic, psicosocial i comunitari.
- Reforça la **confiança entre la ciutadania i les institucions**.
- Les persones afectades són les **protagonistes** 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.

COMPONENTS BÀSICS D'UN PROCÉS RESTAURATIU

- **Centralitat de la víctima** o persona afectada: Poder de decisió i autonomia de la persona, evitant tota revictimització.
- **Participació comunitària**: La comunitat ha de tenir un paper en la reparació i la transformació.
- **Responsabilitat** de la persona o entitat ofensora.
- **Mediació i facilitació**: Rols de persones facilitadores formades, que assegurin un entorn segur i equilibrat entre les parts.



COMPONENTS BÀSICS D'UN PROCÉS RESTAURATIU



- **Entorn segur i consentiment informat:** Garantir la seguretat emocional i física de les persones participants. La participació ha de ser voluntària i informada.
- **Perspectiva psicosocial i interseccional:** La intervenció ha de considerar els diferents eixos d'opressió i atendre les necessitats emocionals, socials i comunitàries.
- **Transformació i garanties de no repetició:** Propòsit final és evitar la repetició dels fets mitjançant canvis d'actitud, formació i transformació institucional.



PERSPECTIVA COMUNITÀRIA



- La **mirada comunitària** posa l'accent en la dimensió col·lectiva i global de les discriminacions.
- Pel **treball en xarxa**, **compartir coneixements**, mirades i aproximacions.
- Permet abordar **dinàmiques que operen a nivell estructural**.
- Donant resposta a les **necessitats de la persona i el seu entorn**.
- **Involucra a tots els agents:** administració, persones, entitats...



PERSPECTIVA COMUNITÀRIA



- L'acció comunitària posa el focus en la **col·lectivitat**, la **participació** i la **justícia social**.
- Problemes socials (com la discriminació, l'exclusió o la desigualtat) tenen causes estructurals i col·lectives. Per això, les **respostes també han de ser col·lectives i construïdes amb la comunitat**.
- **Impulsar processos de transformació social** a través de la implicació de veïns i veïnes, entitats, serveis i persones afectades, que s'organitzen per donar respostes compartides als reptes del territori.
- L'objectiu és **millorar les condicions de vida i convivència, enfortir els vincles socials i fomentar l'apoderament** de les persones i grups per decidir sobre allò que els afecta.

Font: Brúixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials. ECAS, 2021.

PERSPECTIVA COMUNITÀRIA



- Un procés amb perspectiva comunitària necessita de la implicació de **diferents agents** i professionals, ciutadania, entitats,...
- Que es **coordinen** entre ells, en diferents espais de trobada, fomentar la cooperació, la comunicació d'informació i promovent la participació.



PRINCIPIS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA



- **Col·lectivitat:** les accions comunitàries neixen i tenen sentit en el grup; busquen respostes conjuntes a reptes comuns.
- **Justícia social:** promouen el canvi davant les desigualtats i situen els drets humans al centre.
- **Apoderament i participació:** les persones deixen de ser receptores passives i esdevenen protagonistes actives del canvi.
- **Relacions i xarxa:** l'acció comunitària treballa les relacions socials com a motor de cooperació, confiança i inclusió.
- **Corresponsabilitat:** tots els agents (ciutadania, professionals, entitats i administracions) tenen un paper compartit en la construcció del bé comú.

* El paper dels professionals és **acompanyar, facilitar i connectar**: ajudar a crear espais de trobada, fomentar la cooperació i promoure la participació real.

MIRADA COMUNITÀRIA I SERVEI DE NO-DISCRIMINACIÓ



- Situar cada cas o situació en el seu **context social i relacional**.
- Treballar **amb la comunitat i no només per a 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**.
- L'acció **reforça i fa créixer el poder col·lectiu** per avançar cap a societats més igualitàries, inclusives i cohesionades.

Tancament

SESSIÓ 2: Marc legislatiu i realitat a la ciutat de Girona



- Eixos de discriminació
- Marc legislatiu
- Dades sobre la discriminació
- Ciutats de drets



Sessió 2: Marc legislatiu i realitat a la ciutat de Girona

Compromesos amb els drets

Girona, 19 de novembre de 2025

CONTINGUTS



1. Eixos de discriminació
2. Ciutats de drets
3. Marc legislatiu: normativa europea, estatal i autonòmica
4. Dades sobre la discriminació

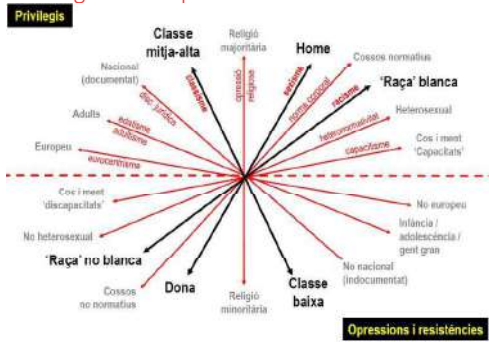
OBJECTIUS

- Conèixer la realitat dels diferents eixos de discriminació i opressió
- Poder discernir entre delictes d'odi i discriminació
- Conèixer els mecanismes de resposta en casos de discriminació
- Reflexionar sobre el paper com agents per a reconèixer vulneració de drets
- Conèixer la realitat de la discriminació en dades



Recapitulació

Eixos de desigualtat o opressió



Font: Institut Diversitas

EIXOS DE DESIGUALTAT O OPRESSION

- **Opressió:** situació o posició de desavantatge estructural que afecta algunes persones pel fet de pertànyer als grups no dominants de la societat. Es tradueix en la dificultat o impossibilitat d'aquestes persones de gaudir dels drets fonamentals i de la igualtat d'oportunitats.
- **Privilegi:** benefici, garantia, oportunitat i/o llibertat que gaudeixen algunes persones pel fet de pertànyer als grups dominants de la societat o que concentren el poder, com a fruit de la desigualtat estructural. Sovint les persones que els gaudeixen no en són conscients, perquè els donen per suposats

El sistema de privilegis i opressions se sustenta en la idea que determinades persones, experiències, realitats, formes de vida són més vàlides que unes altres.



- **Delictes d'odi:** Són infraccions penals en què la víctima és triada per la seva connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup identificat per l'agressor per característiques comuns (pell, orientació sexual, religió, etc.).
- **Discurs de l'odi** comprèn qualsevol forma d'expressió que promogui o inciti a la denigració, odi o vilificació d'una persona o grup. També inclou l'assetjament, els insults, els estereotips negatius, l'estigmatització, les amenaces i la justificació d'aquestes formes d'expressió.
- **Discriminació:** es produeix quan una persona és tractada d'una manera menys favorable per algun motiu discriminatori

Activitat 1

Arbre de les opressions



EDATISME



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Aïllament i pèrdua de reconeixement
- Desigualtat d'accés a recursos i poder
- Invisibilització de les veus joves o grans
- Mercat laboral que discrimina per edat

- Violència contra la gent gran, infants i adolescència

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Polítiques i representacions culturals que ridiculitzen o infantilitzen
- Separació generacional

- Model de societat

Arrels = orígens i ideologies

- Valoració de la joventut com a model de productivitat i bellesa
- Desprestigi de la vellesa
- Associació entre edat i capacitat

- Sistema capitalista productiu
- Model de societat

RACISME I XENOFÒBIA - ANTIGITANISME



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Polítiques de seguretat i immigració basades en perfil racial
- Desigualtats d'accés a habitatge, treball i salut
- Deshumanització mediàtica
- Marginació i estigmatització cultural

- Accés a recursos (laborals, educatius ...)
- Vulneracions de drets
- Violència i odi
- Classisme
- Desigualtat i discriminació

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Polítiques i institucions discriminatòries
- Invisibilització de les aportacions de persones racialitzades
- Discursos de por

- Economia
- Grups amb més poder
- Lleis
- Educació
- Fronteres
- Creences religioses i culturals, llengües

Arrels = orígens i ideologies

- Jerarquització de persones segons raça o origen
- Colonialisme, imperialisme i explotació econòmica
- Associació entre "blanquitud" i civilització

- Por
- Història, blanquitud com a raça superior
- Submissió com a opressió internalitzada
- Colonialisme

CAPACITISME I SALUT



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Barreres en educació, la feina, participació (...)
- Aïllament i dependència forçada
- Violència verbal, simbòlica, institucional i física

- Dificultats en la inserció laboral
- Exclusió en l'àmbit relacional p.e. amistats
- Dificultats en l'àmbit mèdic (tot el malestar es redueix a la salut mental o la discapacitat, es parla a l'acompanyant i no al pacient)

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Manca d'adaptació i accessibilitat de l'entorn
- Representacions mediàtiques que infantilitzen i estigmatitzen

- Es l'entorn el que discapacita
- Lleis
- Relacions de poder

Arrels = orígens i ideologies

- Idea de la «normalitat» corporal i mental com a mesura de valor
- Visió mèdica i productivista del cos i la ment
- Històricament vinculada a l'exclusió i institucionalització

- Idea que les persones amb discapacitat són "inferiors"
- Capitalisme /produir ser eficient
- Valors i educació
- Paternalisme

OPRESSIÓ RELIGIOSA



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Discriminació en feina, educació i espai públic (...)
- Violència simbòlica o física.
- Autoocultació de la pròpia fe

- Guerra
- Educació
- Discriminació cap a altres col·lectius
- Sectarisme
- Ús en els estaments de poder per sotmetre a la població
- Adaptació menús escolars

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Invisibilització o exotització de pràctiques religioses.
- Polítiques laborals o escolars que no respecten diversitat religiosa.
- Discursos mediàtics de por o sospita.

- Laïcismes mal entès
- Relació entre política i religió

Arrels = orígens i ideologies

- Jerarquització de religions
- Associació de la fe no cristiana amb endarreriment o perill.

- Qui i com s'explica l'història de la humanitat
- Eina d'opressió del colonialisme
- Por
- Base de conflictes bèl·lics
- Educació
- Religió dominant

SEXISME / PATRIARCAT



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Desigualtat salarial i precarietat.
- Sobrecàrrega de cures i invisibilització de les dones
- Violències físiques, sexuals, i institucionals i simbòliques

- Violència econòmica
- Opressió emocional, pors i conseqüències
- Masculinitat fràgil i infrautilització dels homes

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Divisió sexual del treball i rols de gènere rígids
- Models familiars, lleis i mitjans que reforcen desigualtats

- Violència econòmica
- Conciliació familiar (carrega per a les dones)
- Publicitat, botigues que diferencien entre nen i nenes (ro joguines...)

Arrels = orígens i ideologies

- Idea que els homes són superiors
- Construcció històrica que associa masculinitat amb autoritat i feminitat amb subordinació
- Influència de la religió, la ciència i la cultura en la justificació de rols desiguals

- Construcció social (que s'espera?) = desconcert
- Capitalisme
- Lleis fetes per homes

HETERONORMATIVITAT / LGTBIfòbia



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Discriminació laboral i social (...)
- Criminalització i patologització de la diversitat sexual i de gènere.
- Violència verbal, simbòlica, institucional i física.

- Impacte psicològic
- Laboral
- Esport (diferenciació entre gèneres)
- Assetjament
- Relacional
- Burocràtic

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Lleis, educació i mitjans que invisibilitzen o estigmatitzen.
- Expectatives socials rígides sobre gènere i sexualitat.

- Rols i expressió de gènere
- Religió
- Discurs d'odi
- Diferents interpretacions del feminisme
- Sistema educatiu poc actualitzat
- Sistema sanitari

Arrels = orígens i ideologies

- Idea de l'heterosexualitat i la cisidentitat com a norma.
- Vinculada al patriarcat i al control social.

- Capitalisme, família com a mà d'obra origen i víctima
- Religió
- Família "tipus"
- Patriarcat
- Sexe = gènere

CLASSISME



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Pobresa estructural i exclusió social.
- Desigualtats educatives i laborals.
- Deshumanització de persones amb menys recursos.

- Classes socials
- Desigualtats
- Por i odi
- Privatització de drets
- Dolor
- Lluita pels recursos naturals

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- Concentració de riquesa i precarització.
- Polítiques públiques que perpetuen desigualtats.
- Estigmes sobre la pobresa.

- Estudis "titulitis"
- Legislació (bancs, persecució de la pobresa)
- Racialització de la pobresa (p.e. poble gitano)
- Falsa meritocràcia
- Falta polítiques públiques (habitatge, sistema educatiu ...)

Arrels = orígens i ideologies

- Ideologia que associa valor personal amb recursos econòmics.
- Sistema capitalista.
- Pobresa com a responsabilitat individual.

- Sistema capitalista
- Valor dels diners
- Classisme
- Falsa meritocràcia
- Individualisme. Pobresa = culpa

LLENGUA (DIFERENCIA ENTRE EL CATALÀ I LLENGÜES MARES)



Branques i fruits = conseqüències i impacte

- Barreres per accedir a serveis públics, drets i oportunitats
- Pèrdua i desaparició de llengües minoritzades o estigmatitzades

- Persones que arriben també tenen dificultats per aprendre el català
- Inseguretat
- Rebuig de la llengua materna
- No poder viure plenament en català
- Dificultat per entendre el llenguatge administratiu
- Discriminació laboral

Tronc = què el manté i reproduceix ?

- La llengua dominant es considera neutral, correcta i universal, mentre que les altres són percebudes com a inferiors, poc útils, "de casa", folklòriques o problemàtiques
- Estigmatització d'accent i dialectes

- Dependre de l'estat espanyol i la seva imposició
- Legislació de les comunitats autònomes
- Manca de recursos per aprendre català

Arrels = orígens i ideologies

- Subordinació i prohibició de llengües locals/indígenes
- Associació de certes llengües amb modernitat, civilització, progrés i poder econòmic
- Jerarquies lingüístiques

- Factor contextual
- Relació entre llengua identitat
- Llengua com a eina de discriminació
- Supremacisme

PUNTS EN COMÚ



- Jerarquia
- Naturalització de les desigualtats
- Invisibilització
- Essencialització
- Manteniment del privilegi
- Violència i control
- Reproducció sistèmica
- Resistència i resposta social

El sistema de privilegis i opressions se sustenta en la idea que determinades persones, experiències, realitats, formes de vida són més vàlides que unes altres.

CIUTATS DE DRETS



- **Importància del mon local** com l'espai on s'experimenta en primer persona la **interacció humana** amb tota la seva complexitat i on la percepció dels **canvis estructurals** es constata de manera més directa i explícita (Haselbacher and Segarra, 2021; Hoekstra, 2018).
- La importància de la **proximitat** a l'hora:
 - d'**identificar** les necessitats i les problemàtiques
 - de **dissenyar i implementar** respostes
- La proximitat, en termes de gestió, es tradueix en la importància del principi de **subsidiarietat**.



CIUTATS DE DRETS



- **Governança multivinel·la**, en què tots els nivells institucionals amb responsabilitats treballin coordinadament en la mateixa direcció.
- Al marge del paper de les institucions, molt necessari el **rol de les entitats socials i els agents socials**
- Les ciutats i els municipis són els **escenaris directes de les transformacions** que afecten tota societat, i on els actors polítics i socials interaccionen. Els municipis i les ciutats en l'epicentre del conflicte social
 - Les ciutats:
 - responen de **manera més activa i pragmàtica** als reptes de la integració (Hillmann & Samers, 2021; Cohen, 2018; Hasselbacher, 2019),
 - desenvolupant **polítiques** que sovint van en direcció contrària a les polítiques estatals (Hillman, 2022; Scolten and Pennix, 2016)
 - O impulsant city policy entrepreneurship (Garcés-Masareñas and Gebhardt, 2020).



PAPER DE LES INSTITUCIONS I ELS PROFESSIONALS



Quin és el paper de les institucions i els professionals de les administracions públiques?

En l'àmbit de les migracions es parla de **municipal activism**, en relació al paper actiu que alguns empleats públics.

En relació a les discriminacions, quin hauria de ser el rol dels professionals?

- Els professionals es poden mantenir en una posició de neutralitat davant les discriminacions?
- Com han d'actuar quan és la pròpia institució la que discrimina?
- Quins dilemes ètics plantegen aquestes situacions?
- Quines haurien de ser les relacions entre els treballadors públics, membres de les entitats socials i activistes?

NORMATIVA INTERNACIONAL



Declaració Universal dels Drets Humans (1948)

Article 1: Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dotats de raó i de consciència, i han de comportar-se fraterna i solidàriament els uns amb els altres

Article 2 Tots i totes els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

Altres tractats internacionals

- Convenció Internacional per a l'Eliminació de Totes les Formes de Discriminació Racial (1965)
- Convenció sobre l'Eliminació de Totes les Formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW) (1979)
- Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006)

CONTEXT EUROPEU



Equinet: Xarxa Europea d'Organisme d'Igualtat

Directives Europees contra la Discriminació:

- **Directiva 2000/43/CE** del Consell, del 29 de juny, referent a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones amb independència de l'origen racial o ètnic.
- **Directiva 2000/78/CE** del Consell, del 27 de novembre, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en el treball i l'ocupació.



CONTEXT ESTATAL I AUTONÒMIC



Espanya

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación

Autoridad Administrativa Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación

Catalunya

Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

ÀMBITS DE DISCRIMINACIÓ



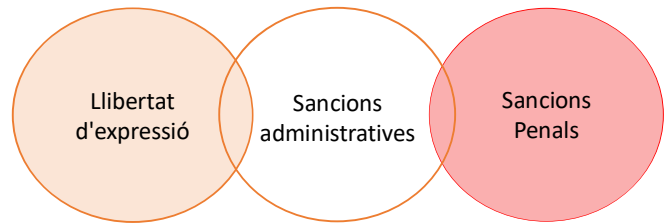
- Feina
- Espais de participació política, cívica i social
- Educació
- Salut
- Serveis socials
- Atenció social a col·lectius vulnerables
- Habitatge
- Establiments i espais oberts al públic
- Espai públic
- Mitjans de comunicació
- Cultura
- Esport
- Llibertat religiosa
- Justícia
- Cossos i forces de seguretat



-



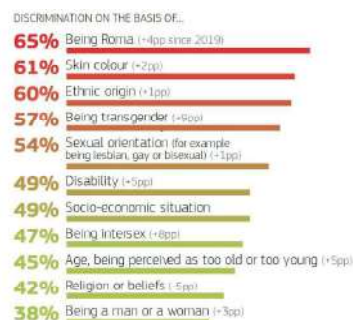
- Bazzaco, E., García-Juanatey, A., Lejardi, J., Palacios, A., & Tarragona, L. (2017). [*¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio.*](#)



Bazzaco, E., García-Juanatey, A., Lejardi, J., Palacios, A., & Tarragona, L. (2017). *¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio*.

Article	Contingut
22.4	Agreujant genèrica per motius discriminatoris
170.1	Agreujant del delict d'amenaques quan, aquestes tenen com a objectiu atemorir un col·lectiu per la seva pertinença al mateix.
173.1	Delictes contra la integritat moral
174.1	Delictes de tortura
314	Discriminació en l'ocupació (pública o privada)
510	Incitació a l'odi, hostilitat o violència
511	Denegació d'una prestació a la qual es tingui dret, en relació amb un servei públic, per motius discriminatoris.
512	Denegació d'una prestació a la qual es tingui dret, en el marc d'activitats professionals o empresarials, per motius discriminatoris.
515.4	Associació il·lícita
522 a 526	Delictes contra la llibertat i els sentiments religiosos
607	Delictes de genocidi
607 bis	Delictes de lesa humanitat

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. (2024). *Igualdad de trato y no discriminación. Guía básica. Red para la Igualdad de Trato y No Discriminación (Eraberean)*.

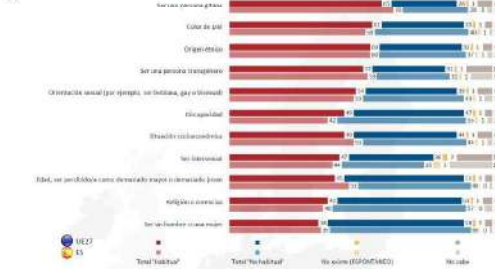


Eurobaròmetre Especial sobre la Discriminació a Europa (2023)

PERCEPCIÓ DE LA DISCRIMINACIÓ A ESPANYA

1. PERCEPCIONES DE LA PREVALENCIA Y LAS MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

Q16. Para cada una de las tipos de discriminación siguientes, ¿podría decirnos en su opinión, está muy extendida, bastante extendida, es bastante rara o escasa/rara según usted lo considere?



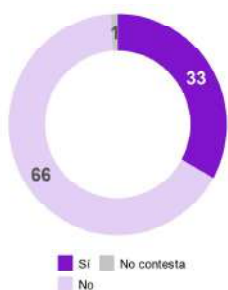
Europaómetro especial sobre la Discriminación a Europa (2023)

PERCEPCIÓ DE LA DISCRIMINACIÓ A CATALUNYA

Pregunta: Segons la seva opinió, com d'habitual és a Catalunya la discriminació...

Generalitat de Catalunya, Oficina d'Igualtat de tracte i No-discriminació. (2024). [Enquesta sobre discriminacions IFE](#).

EXPERIÈNCIES DE DISCRIMINACIÓ A CATALUNYA

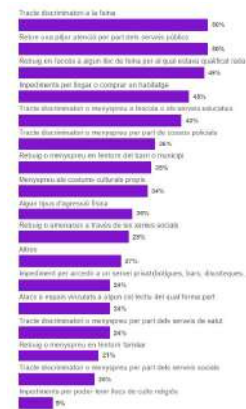


El 33% de persones diuen haver patit algun tipus de discriminació a Catalunya.

Generalitat de Catalunya, Oficina d'Igualtat de tracte i No-discriminació. (2024). [Enquesta sobre discriminacions IFE](#).

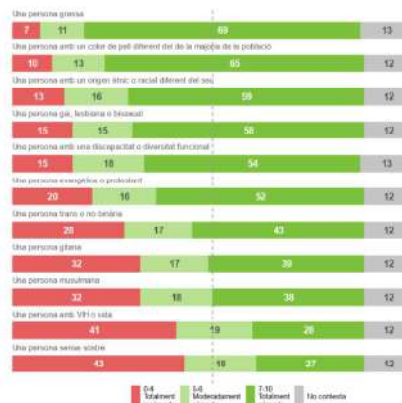
EXPERIÈNCIES DE DISCRIMINACIÓ A CATALUNYA

Pregunta: Quines situacions de discriminació viu o ha viscut alguna vegada a Catalunya?



ACTITUDS: RELACIÓ FILL/A/I

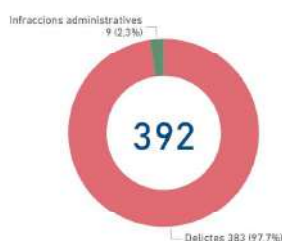
Pregunta: Com creu que se sentiria un dels seus fills o filles mantingués una relació amorosa amb una persona d'algun dels grups següents ...?



Generalitat de Catalunya, Oficina d'Igualtat de tracte i No-discriminació. (2024). [Enquesta sobre discriminacions IFE](#).

MOSSOS D'ESQUADRA

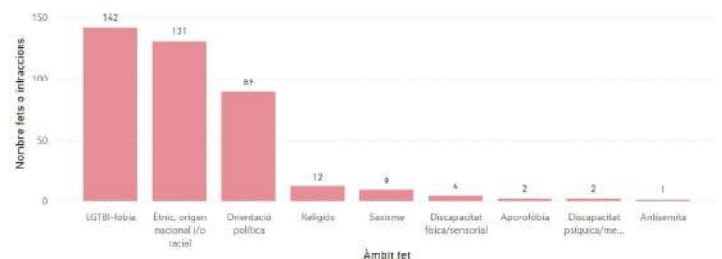
Delictes o infraccions administratives | 2020



Mossos d'Esquadra, [QdI i discriminació](#) – Visor de dades, Dades obertes, Generalitat de Catalunya

MOSSOS D'ESQUADRA

Fets o infraccions per àmbit | 2020

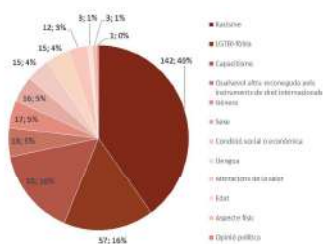


Mossos d'Esquadra, [QdI i discriminació](#) – Visor de dades, Dades obertes, Generalitat de Catalunya

DENÚNCIES ADMINISTRATIVES 2024



Eix de discriminació	# Denúncies
Racisme	142
LGTBI-fòbia	37
Capacitisme	35
Qualsevol altra reconeguda pels instruments de dret internacionals	18
Gènere	17
Sexe	16
Condició social o econòmica	15
Idioma	15
Alteracions de la salut	12
Edat	3
Aspecte físic	3
Opinió política	1
Total general	354



DADES vs REALITAT



- **Invisibilització:** No tots els casos són sancionables o denunciabls
- Capacitat de les víctimes d'**identificar** i denunciar
- Molts casos **no arriben** a les institucions
- Registres que no són **comparables**
- Manca de **respostes polítiques**
- **Necessitat** d'eines accessibles, confiança i acompanyament
- Perpetuació de la discriminació com a fenomen "privat"



Cartells



Tancament

SESSIÓ 3: Servei per la no-discriminació de Girona



- Servei de No-Discriminació de Girona
- Protocol d'intervenció i circuit d'atenció
- Eines per atendre en situacions de discriminació



Sessió 3: Servei per la No-discriminació de Girona

Recapitulació

Compromesos amb els drets

Girona, 26 de novembre de 2025



CONTINGUTS



- Servei per a la no-discriminació de Girona
- Protocol d'intervenció i circuit d'atenció
- Eines per atendre situacions de discriminació



OBJECTIUS DE LA 3ª SESSIÓ



- Conèixer el Servei de No- discriminació de Girona
- Adquirir eines per a implementar el circuit d'atenció
- Comprendre l'impacte de la discriminació en les persones que en són víctimes
- Ampliar habilitats i competències d'acompanyament de situacions de discriminació
- Reflexionar i intercanviar experiències entre professionals



SERVEI PER LA NO-DISCRIMINACIÓ - CONTEXT /INTRO



- El **Servei de No-Discriminació** s'estableix com un model de política pública local de tipus públic-comunitar.
- 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** que ofereixen l'opció d'un servei descentralitzat i més proper a la ciutadania.

MIRADA DEL SERVEI I EL CIRCUIT



- **Eina per la intervenció conjunta, coordinació i estandarització i qualitat de les actuacions** que es duguin a terme per part dels professionals.
- Oferir un **acompanyament respectuós**, que **no revictimitzi** les víctimes, i que faciliti oferir un **acompanyament integral i coordinat** entre els diferents agents.
- Oferir espais de **formació i treball conjunt** per als i les professionals que fan la primera atenció i l'acompanyament.
- Contribuir a crear una **xarxa**, formada per **entitats i serveis** que treballi a **nivell de ciutat**; tant en l'àmbit de la **prevenció, sensibilització** com en el servei d'**acompanyament a les víctimes** en la garantia dels drets.

OBJECTIUS I ESTRUCTURA DEL SERVEI DE NO-DISCRIMINACIÓ



ÀMBIT DE PREVENCIÓ

- S'ocupa dels casos col·lectius de discriminació o la discriminació estructural.
- Impulsa:
 - Investigació
 - Formació
 - Sensibilització
 - Denúncia pública

ÀMBIT DE GARANTIA DE DRETS

- S'ocupa de l'atenció a les víctimes que comuniquen un episodi de discriminació.
- Ofereix:
 - Accions socioeducatives
 - Acompanyament psicoemocional
 - Assessorament jurídic
 - Mesures restauratives

ACOMPANYAMENT QUE OFEREIX EL SERVEI



Accions socioeducatives

Capacitat d'autonomia

Escolta activa

Acompanyament psicològic

Tractament del dany emocional

Assessorament jurídic

Informació

Denúncia

Mesures restauratives

Reparació del dany a la víctima

Responsabilització de l'agressor/a

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DEL SERVEI



PERSPECTIVA COMUNITARIA



La mirada comunitària complementa i reforça l'enfocament restauratiu, posant l'accent en la **dimensió col·lectiva** de les discriminacions.

Objectius:

- Situar cada cas o situació en el seu **context social i relacional**.
- Treballar amb l'**entorn i la comunitat**.
- Tractar les **causes estructurals** de la discriminació.
- **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.

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL



Aquesta perspectiva:

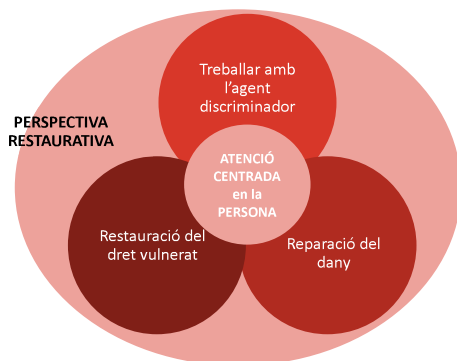
- permet reconèixer que **en una mateixa persona poden convergir múltiples identitats** i situacions que generen desigualtats i discriminacions específiques;
- ajuda a **analitzar** com les estructures socials, les institucions i les pràctiques professionals poden reproduir aquestes desigualtats múltiples;
- implica que l'**intervenció ha de ser contextualitzada**;
- **no és una simple suma de discriminacions**, sinó que els diferents eixos es creuen i es potencien mútuament produint efectes específics;
- és una eina per **promoure la igualtat real**.

ENFOCAMENT RESTAURATIU



- L'enfocament restauratiu parteix de la voluntat de **reparar** el dany produït per l'acte discriminatori
- Te una lògica **no punitivista**
- 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.
- **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.

ENFOCAMENT RESTAURATIU



MIRADA SITUADA



La mirada situada: Es reconeix que moltes de les professionals que acompanyen poden no viure directament els eixos de discriminació.

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.

PRINCIPIS ORGANITZATIUS DEL SERVEI



- Treball en xarxa i coordinació
- Criteris comuns i qualitat compartida
- Sistema comú de registre i diagnòstic
- Suport mutu i relació professional
- Formació especialitzada i reconeguda
- Posada en valor de la tasca existent
- Millora global del sistema d'atenció



PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI



- Igualtat i no-discriminació
- Perspectiva interseccional i intersectorial
- Co-govern i treball en xarxa
- Centralitat de la persona atesa
- Evitar la revictimització secundària
- Proximitat i claredat
- Respecte i consentiment
- Consciència de la dimensió estructural i institucional

Són els principis que apareixen al RRI (Reglament de Règim Intern del Servei)

DRETS DE LES VÍCTIMES



- Informació, claredat i accessibilitat
- Dret a entendre i a ser escoltades
- Respecte a la persona i el seu consentiment
- La víctima al centre del procés
- Evitar la victimització secundària
- Suport i adaptabilitat
- Credibilitat del relat de la víctima
- Consciència de la dimensió estructural de la discriminació i l'impacte de la violència institucional
- Treball en xarxa i coordinació

RECOMANACIONS GENERALS



- **Enfocament de drets i interseccionalitat:** Reconèixer 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
- **Centralitat de la persona afectada:** La credibilitat del relat i la voluntat de la persona són la base de tot el procés. La professional és una guia i facilitador/a, no un jutge ni un investigador.
- **Enfocament restauratiu i reparador:** Restaurar el benestar, la dignitat i la confiança en els altres. Reconèixer el dany, escoltar sense jutjar, i treballar perquè la persona recuperi sensació de seguretat, justícia i pertinença comunitària.
- **Coordinació interdisciplinària i continuïtat:** Entre l'àmbit psicosocial, jurídic i socioeducatiu. Designar una persona referent per al cas. Promoure aliances amb entitats especialitzades.

HABILITATS I ACTITUDS



- **Escolta activa i empatia:** Escoltar per comprendre, no per respondre. La mirada empàtica redueix la sensació d'aïllament i culpa.
- **Validació emocional:** Reconèixer les emocions com a resposta legítima davant una injustícia.
- **Claredat i transparència:** Explicar des del primer moment els objectius del servei, els límits de confidencialitat i les opcions disponibles. Evitar promeses sobre resultats jurídics o materials.
- **Neutralitat no significa indiferència:** Coneixement situat, de ser conscient del posicionament i propis privilegis.
- **Evitar la revictimització:** No forçar relats, no qüestionar la veracitat ni banalitzar els fets.
- **Confidencialitat i protecció de dades:** Explicar qui tindrà accés a la informació i amb quina finalitat. Registrar només dades necessàries i emmagatzemar-les amb seguretat.
- **Acompanyament participatiu:** Implicar la persona en totes les decisions del seu procés.
- **Adaptació cultural i comunicativa:** Reconèixer la diversitat cultural i lingüística.

Circuit d'atenció



FASES DEL CIRCUIT



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
Fase 3. RESOLUCIÓ	Pas 6: Tancament i valoració

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.

PUNTS a TENIR en COMPTE per a cada PAS del CIRCUIT



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.



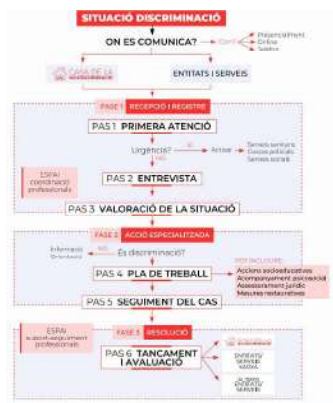
Accions a fer: Descripció de les passes a fer en aquella fase.



Documents a utilitzar



Recomanacions: Pautes per al professional/s que fan la intervenció.



CIRCUIT D'ATENCIÓ



FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Qui intervé

- Professionals de la Casa per a la No-Discriminació.
- Professionals entitats i serveis que es considerin.



Accions

- Determinar si és un cas de discriminació.
- Donar resposta a la víctima.
- Derivar si no s'escau dins el servei.

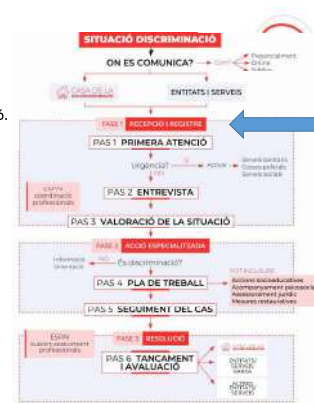


Documents a utilitzar

- [Formulari web](#)
- [Fitxa de registre](#)
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista



Recomanacions:



FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



QUI es pot adreçar a Servei?

Es pot adreçar al servei tota persona que es consideri que ha estat afectada per una situació de discriminació.

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

COM es pot adreçar a Servei?

- Presencialment
 - Casa de la No-Discriminació
 - Qualsevol entitat antena
- Correu electrònic
- Telèfon, o presencialment

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 1 Primera atenció i registre

Qui intervé

- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació
- Persona referent de l'entitat o servei especialitzada en els eixos de discriminació implicats (si s'escau).
- Intèrprets (si s'escau)

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 1 Primera atenció i registre

Accions

- Escoltar a la persona afectada per la situació de discriminació
- Proporcionar informació o aclarir algun dubte.
- Recollir les dades de l'episodi de discriminació (possible agent discriminador, testimonis i proves).

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).

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 1 Primera atenció i registre

Després de la primera atenció ens podem trobar amb diferents opcions:

1. La persona no vol emprendre **cap acció**. Es registra l'atenció al [Formulari web](#).
2. La persona vol emprendre **algun tipus d'acció**:
 - a. **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.
 - b. **Sí és una situació de discriminació**. 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.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 1 Primera atenció i registre

Documents a utilitzar

- Formulari web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Fitxa de registre i de seguiment: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista



Activitat 1

Simulació de registre en el formulari

Formulari per la no-discriminació

Per raó de la Llei 19/2020, de 30 de desembre d'igualtat de tracte i no-discriminació, les administracions públiques han de garantir l'assistència a les persones que han patit accions discriminatòries, d'intolerància i d'odi, hagin o no interposat una denúncia. Per això, us oferim atenció i suport mitjançant la xarxa de co-gestió del Servei de la No-Discriminació formada per l'Ajuntament de Girona i entitats socials especialitzades del municipi.

Atrament, us demanem les dades necessàries per a la prestació del servei i us informem en el peu de dades de com exercir, si escau, els vostres drets amb relació a les vostres dades personals.

Els camps marcats amb * són obligatoris:

Dades de la persona denunciant

Omplir només si la persona denunciant és diferent de la víctima.

Persona

☐ Persona física ☐ Entitat o persona jurídica

Nom i cognoms o nom social **CNE, NIE, PASSPORT, NIF**

Nom i cognoms o nom social **CNE, NIE, PASSPORT, NIF**

Nom curt **Nacionalitat**

Nom curt **Nacionalitat**

Barris de residència **País d'origen**

Barris de residència **País d'origen**

Gènere

Relació amb la víctima

Relació amb la víctima

Sexe **Edat**

Sexe **Edat**



ACTIVITAT 1: Exemple de registre

- Treball per parelles
- <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 Entrevista

L'objectiu:

- Ampliar o aclarir la informació
- Determina quina és la voluntat/demanda de la persona atesa
- Explicar les possibles vies d'intervenció del Servei, sense crear falses expectatives.

Qui intervé

- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació
- Persona referent de l'entitat o servei, especialitzada en els eixos de discriminació implicats (si s'escau).
- Intèrprets (si s'escau)

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 Entrevista

Accions

- **Concertar entrevista** amb la persona afectada, o la persona testimoni i, si escau, amb l'entitat especialitzada segons l'eix de discriminació.
- Dur a terme l'entrevista en un **espai segur i confidencial**.
- **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 inassolibles.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 ENTREVISTA

Documents a utilitzar

- Formulari web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Fitxa de registre i consentiment informat
- Fitxa de seguiment
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista
- Guio Entrevista

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

Objectiu: Determinar si es tracta d'una situació de discriminació que es pugui acompanyar des del Servei (amb la informació obtinguda de l'entrevista)

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.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

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.

Documents a utilitzar

- Fitxa de seguiment

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

Accions

- 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 és 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.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració



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.

RECOMANACIONS PER A LA PRIMERA ATENCIÓ



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)

RECOMANACIONS PER A LA PRIMERA ATENCIÓ



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.

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).

- 

- **Escoltar activament** facilitant la comunicació
- Mantenir una **actitud empàtica**
- Parlar a la persona directament pel seu nom, de forma propera.
- **Mantenir-se obert a l'expressió** d'emocions (agradables o desagradables)
- Informar del compromís que es té amb la **confidencialitat**
- **Mostrar suport.** Expressar clarament que una discriminació mai està justificada
- Expressar que **la persona no és culpable** ni responsable de la situació que ha viscut
- Informar a la persona afectada de quins són els seus drets i de quins **recursos te a l'abast** per rebre atenció, assessorament o denunciar

- 



Sessió 4: Circuit d'atenció i casos pràctics

Recapitulació

Compromesos amb els drets

Girona, 3 de desembre de 2025

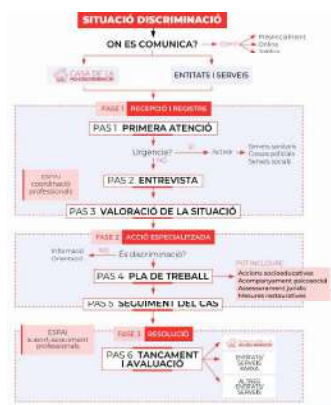
CONTINGUTS

- Protocol d'intervenció i circuit d'atenció
- Treball amb casos pràctics
- Discussió i conclusions col·lectives



OBJECTIUS DE LA 4ª SESSIÓ

- Conèixer el Servei de No-discriminació de Girona
- Adquirir eines per a implementar el circuit d'atenció
- Practicar la implementació del circuit sobre casos concrets
- Ampliar habilitats i competències d'acompanyament de situacions de discriminació
- Reflexionar i intercanviar experiències entre professionals



CIRCUIT D'ATENCIÓ



FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE

Qui intervé

- Professionals de la Casa per a la No-Discriminació.
- Professionals entitats i serveis que es considerin.

Accions

- Determinar si és un cas de discriminació.
- Donar resposta a la víctima.
- Derivar si no s'escau dins el servei.

Documents a utilitzar

- [Formulari web](#)
- Fitxa de seguiment
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista

Recomanacions



FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 Entrevista

L'objectiu:

- Ampliar o aclarir la informació
- Determina quina és la voluntat/demanda de la persona atesa
- Explicar les possibles vies d'intervenció del Servei, sense crear falses expectatives.

Qui intervé

- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació
- Persona referent de l'entitat o servei, especialitzada en els eixos de discriminació implicats (si s'escau).
- Intèrprets (si s'escau)

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 Entrevista

Accions

- **Concertar entrevista** amb la persona afectada, o la persona testimoni i, si escau, amb l'entitat especialitzada segons l'eix de discriminació.
- Dur a terme l'entrevista en un **espai segur i confidencial**.
- **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 assolibles.
- Si al final de l'entrevista, ja tenim prou informació per a determinar que no és un cas de discriminació, ho comuniquem?

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 2 ENTREVISTA

Documents a utilitzar

- Formulari web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Fitxa de registre i consentiment informat
- Fitxa de seguiment
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista
- Guio Entrevista

EPISODI DE DISCRIMINACIÓ - ROSA



Hola, em dic **Rosa**, tinc 34 anys i visc a Girona.

Avui he anat a una botiga de roba del centre. Quan he sortit del provador, el vigilant m'ha parat i m'ha demanat que li ensenyés el bolso 'per revisar-lo'.

No hi havia sonat cap alarma ni havia fet res estrany. He mirat al voltant i he vist que a cap altra clienta li demanaven això, tot i que hi havia gent sortint amb bosses molt més grans.

Quan li he preguntat per què només a mi, ha dit: "Ja saps com sou les persones gitanes, només faig la meva feina".

Em vaig sentir tractada com una delinqüent davant de tothom.

No sé si això és discriminació o si és legal que revisin bosses així. M'agradaria que algú m'orientés."

ENTREVISTA - EPISODI DE DISCRIMINACIÓ - ROSA



- Va ser una actuació puntual o forma part d'un patró de tractament?
- Hi ha alguna prova (gravacions, fotos, testimonis ...)
- Ella vol que el servei intervingui amb la botiga?
- Què espera com a reparació?
- Valorar impacte emocional

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

Objectiu: Determinar si es tracta d'una situació de discriminació que es pugui acompanyar des del Servei (amb la informació obtinguda de l'entrevista)

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.
- En aquest moment de la valoració, la persona afectada o que ha explicat el cas, no hi és.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

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.

Documents a utilitzar

- Fitxa de seguiment

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

Accions

- 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 és 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.

FASE 1: RECEPCIÓ I REGISTRE



Pas 3 Valoració

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.

VALORACIÓ - EPISODI DE DISCRIMINACIÓ ROSA



- Indicadors de discriminació:
 - Només li demanen revisar el bolso a ella, sense motiu objectiu.
 - Cap alarma ha sonat, no hi ha sospita prèvia.
 - Tracte humiliant i públic.
 - Associació persona gitana = sospita de robatori.
- Valorar possibles vies d'actuació o derivació
 - Denúncia davant l'Agència Catalana del Consum (o l'OMIC de l'ajuntament)
 - Procés restauratiu de reparació

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Qui intervé

- Professionals de la Casa per a la No-Discriminació.
- Professionals entitats i serveis que es considerin.

Accions

- Reunions bimensuals de seguiment.
- Seguiment i actualització del Pla de Treball amb la persona.
- Revisió de funcions.
- Actualització de la fitxa de registre i seguiment
- Espais de contrast i suport amb altres professionals

Documents a utilitzar

- Formulari web
- Fitxa de seguiment
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista

Recomanacions



FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4 Pla de treball

Qui intervé

- Persona afectada (participació activa i consentiment)
- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació.
- Persona referent de l'entitat o servei especialitzada en els eixos de discriminació implicats (si s'escau).
- Altres serveis especialitzats de la xarxa.
- Intèrprets (si s'escau)

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4 Pla de treball

Accions

- Explicar les **implicacions de cada via** 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. I facilitarà la coordinació entre tots els professionals implicats.
- Fer les **derivacions** pertinents

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4 Pla de treball

ARBRE D'OPCIÓ

Si l'agent discriminador és:



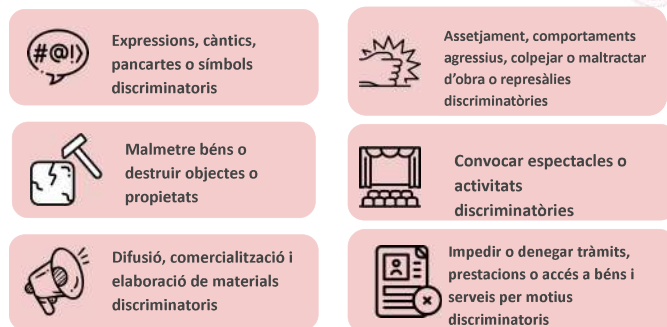
FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4 Pla de Treball

- Denúncia per via administrativa:
 - Normativa d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics → Mossos Esquadra
 - Normativa d'esports → Mossos Esquadra
 - Normativa Consum → OMIC // Oficina Catala
 - 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 municipals
 - Normativa en igualtat de tracte → Oficina Igualtat de Tracte i No discriminació/Gencat i no discriminació (Llei 19/2020)

Cal identificar l'agent discriminador

Infraccions administratives (Llei 11/2014 i 19/2020)



Infraccions administratives (Llei 11/2014 i 19/2020)

INFRACCIONS	Prescripció	Import
Lleus	1 any	300 a 10.000€
Greus	3 anys	10.001 a 40.000€
Molt greus	4 anys	40.001 a 500.000€

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA

Pas 4 Pla de Treball

Taula ràpida de derivació (criteris pràctics)

- Risc físic o amenaces: activar serveis d'urgència, cossos policials, salut.
- 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).

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 4 Pla de treball

Accions

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. Amb eines d'escolta activa, empatia i respecte de la pròpia autonomia per part dels professionals.

Aquest acompanyament s'entén com una pràctica present durant tot el circuit d'atenció (des de la primera accollida fins al tancament), i no com una actuació puntual.

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 4 Pla de treball

Accions

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.

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 4 Pla de treball

Accions

L'assessorament jurídic parteix de la identificació del motiu de discriminació, el dret o drets vulnerats i l'acompanyament a tirar endavant 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.

L'acompanyament no es limita a l'acció de presentar la denúncia, sinó que abasta tot el procés d'informació sobre els possibles escenaris que es poden donar, així com el moment posterior a la denúncia. Aquest assessorament és desplegat per un servei especialitzat.

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 4 Pla de treball

Accions

L'acompanyament en mesures restauratives posa l'accent en la reparació del dany causat, la presa de responsabilitat de les parts que provoquen la discriminació, i la reconstrucció dels vincles comunitaris.

Parteix del marc que qualsevol acte discriminatori o de violència produeix un impacte que va més enllà de la persona directament afectada, i que també afecta a la comunitat. Per tant la resposta implica la comunitat, la persona afectada i l'agent agressor. Es basa en la presa de responsabilitat de l'impacte causat, la reparació del dany i el compromís a no reproduir l'agressió o opressió.

PLA DE TREBALL - EPISODI DE DISCRIMINACIÓ ROSA



- Quin o quins són els tipus d'acompanyament que proposaríem a la Rosa? Amb quins criteris?
- Quina és la seva opinió? Què és el que necessita ella?
- Informar-la de què implica cadascun d'aquests acompanyaments; tant per part del Servei No-Discriminació. Com implicació d'altres Serveis. Com la seva implicació.
- Quins dubtes o preguntes té? Límits o peticions concretes?
- Fer proposta de temps i calendari realista.

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 5 Seguiment

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.
- Persona tècnica de la Casa de la No-Discriminació.
- Altres serveis o entitats especialitzats de la xarxa.

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 5 Seguiment

Accions

- 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

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



Pas 5 Seguiment

Recomanacions per al professional:

- Mantenir una comunicació fluida 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.
- Sessions de coordinació professional: espais d'intervisió i supervisió per als equips
- Mesura d'indicadors: revisar si s'han assolit objectius concrets del pla.

FASE 3: RESOLUCIÓ

Qui intervé

- Persona afectada
- Persona referent del cas.
- Altres serveis o entitats especialitzats de la xarxa.

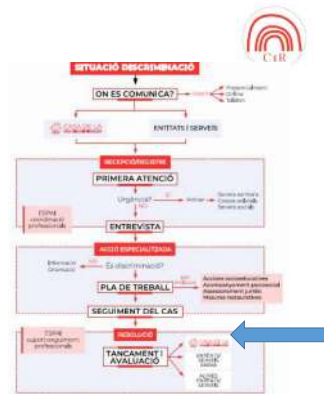
Accions

- Elaboració i realització del Pla de Treball.
- Avaluació dels objectius complerts.
- Elaboració de l'informe final.
- Valoració del servei per part de la persona acompanyada.

Documents a utilitzar

- Formulari web
- Fitxa de seguiment
- Eines per a la primera acollida i l'entrevista

Recomanacions



FASE 3: RESOLUCIÓ

Pas 6 Tancament i Valoració

Objectiu: 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 afectada
- Persona referent del cas.
- Altres serveis o entitats especialitzats de la xarxa.

FASE 3: RESOLUCIÓ

Pas 6 Tancament i Valoració

Objectiu: 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 afectada
- Persona referent del cas.
- Altres serveis o entitats especialitzats de la xarxa.

FASE 3: RESOLUCIÓ

Pas 6 Tancament i Valoració

Accions

- Finalitzar l'actuació quan:
 - S'han assolit els objectius del pla de treball
 - La persona decideix posar fi al procés.
- Entrevista final amb la persona afectada per recollir la seva valoració.
- Redactar l'informe final que reculli el procés i les conclusions.

Documents a utilitzar

- Fitxa de seguiment
- Fitxa de valoració del Servei per part de la persona atesa

FASE 3: RESOLUCIÓ

Pas 6 Tancament i Valoració

Recomanacions per al professional:

- El tancament s'ha de fer assegurant que la decisió és informada, voluntària i amb el consentiment explícit de la persona.
- Coordinar en tancament amb la resta de professionals implicats en el servei.
- 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.
- Si hi ha hagut procés restauratiu, verificar que s'han complert els acords.

SEGUIMENT I RESOLUCIÓ - EPISODI DE DISCRIMINACIÓ ROSA

- Fer seguiment del o diferents acompanyaments; tant per part del Servei No-Discriminació. Com implicació d'altres Serveis. Com la seva pròpia implicació.
- Fer seguiment dels tempos acordats, i passes a fer i calendari pactat amb ella.
- Acordar amb ella una persona referent durant tot el procés. Persona amb qui es pot comunicar o contactar durant aquest procés. (a través de quines vies es pot comunicar, mail, telf..) i comunicació del Servei amb ella.
- Per al tancament, fer l'enquesta de valoració del Servei.

RECOMANACIONS

- **Creure-la** sense posar en dubte la seva interpretació dels fets, sense emetre judicis.
- **Preguntar** què necessita, no interpretar
- No imposar-li **criteris o decisions**
- **No forçar-la** o animar-la insistentment a denunciar
- No donar-li **falses expectatives**
- Davant de dubtes, ser prudent
- **Buscar suport** o assessorament professional sempre que es necessiti
- Mantenir la **calma, l'objectivitat i la professionalitat**

Treball de casos



Activitat 1

Casos pràctics, posada en pràctica del circuit

PREGUNTES PER A TREBALLAR ELS CASOS

1. Hi ha discriminació?
2. En cas que no sigui discriminació, a on es podria derivar?
3. Si hi ha discriminació, quin és el motiu?
4. Quin tipus de discriminació seria? (Tipus: Directa/ Indirecta...)
5. Quina informació extra necessitaríem?
6. Quina resposta li podríem donar després de fer la primera atenció?
Anomena les diferents passes a fer. I si és el cas, serveis on derivar.

CAS 1- Laura



"Hola, em dic Laura, tinc 38 anys i treballo com a auxiliar administrativa en una empresa de serveis.

Fa uns mesos vaig comunicar al meu cap que tinc trastorn d'ansietat i estrès crònic i que necessitava algunes adaptacions horàries. Des de llavors, el tracte cap a mi ha canviat molt.

M'han tret tasques de responsabilitat "perquè no em vull estressar", em controlen molt més que abans i han insinuat que potser no estic preparada per un lloc de cara al públic.

A més, dues companyes han fet comentaris com: "Clar, és que amb aquests problemes no hauries d'estar aquí."

No sé si això és discriminació, si és per la meua situació de salut mental o si estic exagerant. M'agradaria parlar amb algú."

CAS 1 - Laura



1. Hi ha una discriminació
2. Inspecció de Treball o Sindicats
3. Motius de salut mental/capacitisme
4. Discriminació directa. Possible assetjament
5. Informació extra:
 - a. Saber si hi ha possibilitat de represàlies
 - b. Saber si vol emprendre la via legal

CAS 1 - Laura



6. Opcions:

- a. Avaluació de si es tracta d'un assetjament laboral (mobbing).
- b. Possibilitat de derivar a Inspecció de Treball
Assessorament jurídic específic en dret laboral (sindicats).
- c. Possibilitat que el servei actuï contactant l'empresa, només amb el seu consentiment.
- d. Valorar si necessita suport emocional.

CAS 2 - Omar



En Omar 32 anys, d'origen senegalès, amb NIE de treball i residència, explica que ha intentat llogar quatre habitacions diferents a Girona.

En totes, després de veure'l en persona, li han dit: "Ja està ocupada" o "Busquem algú amb perfil similar als altres companys de pis".

A l'últim pis, el propietari li va dir obertament: "Ja hem tingut problemes amb nois africans, prefereixo no arriscar-me".

Omar treballa en hostaleria, té nòmina, però els interlocutors li exigeixen més documentació que als seus companys de feina.

Se sent frustrat i no sap si això és "legal" o si hi pot fer res.

CAS 2 - Omar



1. Hi ha una discriminació
2. Entitats o serveis jurídics especialitzats o Servei d'habitatge municipal
3. Motius racials / Xenofòbia
4. Discriminació directa. Pràctica sistemàtica
5. Informació extra:
 - a. Dades sobre el propietari o immobiliària
 - b. Quines proves té (captura de missatges, converses, anuncis)?
 - c. Hi ha testimonis?

CAS 2 - Omar



6. Opcions:

- a. Orientació sobre drets en l'habitatge (què és legal i què no)
- b. Intervenció del servei amb el propietari (si ell ho vol)
- c. Presentar una queixa administrativa per discriminació.
- d. Serveis jurídics especialitzats en discriminació racial (SOS Racisme, serveis municipals especialitzats, col·legis d'advocats).
Servei d'habitatge municipal (per reforçar opcions d'accés).
Entitats antiracistes (acompanyament comunitari i emocional).
- e. Si cal, suport psicològic.

CAS 3 - Noelia



La Noelia, treballadora social acabada d'incorporar a un servei (tres mesos), contacta amb la Casa de la No-discriminació perquè se sent molt incòmoda amb els comentaris que fa una companya que porta 10 anys en el servei.

Explica que durant les reunions d'equip, i també en converses informals, aquesta companya fa comentaris despectius sobre persones usuàries d'origen migrant, com: "Aquesta gent no vol treballar." "Tots els d'aquesta família són iguals." "Ja sabem com funciona aquesta comunitat."

La Noelia diu que ningú de l'equip acostuma a intervenir i que aquestes actituds s'han normalitzat. Quan ho va comentar a la seva cap, li va respondre que "ja li havien dit alguna cosa", però que "és difícil de canviar" i que "millor no donar-hi massa importància".

La Noelia té por de quedar marcada dins l'equip i dubta sobre si el que està escoltant és pot tractar com a discriminació. Demana orientació.

CAS 3 - Noelia



1. Sí, és una situació discriminatòria
2. Recursos humans (conflictes d'equip), servei de mediació interna o espais de suport emocional o supervisió professional.
3. Motiu: origen racial i ètnic de les persones usuàries.
4. Discriminació institucional i estructural, discriminació indirecta i microagressions.
5. Informació extra:
 - a. Hi ha altres frases que hagi escoltat?
 - b. Hi ha altres persones que ho han vist o escoltat?
 - c. Afecten els comentaris la manera com es gestionen els casos (derivacions, intervencions, valoracions)?
 - d. Existeixen protocols o codis ètics interns?
 - e. Poden haver-hi conseqüències laborals?

CAS 3 - Noelia



6. Opcions:

- a. Contactar a comitè d'ètica dins l'organització (si n'hi ha), o direcció o recursos humans: revisió de protocols i bones pràctiques, formació obligatòria en antiracisme i igualtat, supervisió externa de l'equip.
- b. Garantir que la Noelia no serà identificada en l'inici de l'actuació
- c. Acompanyament emocional i professional (si és necessari)
- d. Opcions de denúncia formal (si ella ho vol): Recursos humans de l'ajuntament, denúncia administrativa, comitè ètic professionals (col·legi oficial)
- e. Possibilitat d'un procés restauratiu

CAS 4 - Mireia



La Mireia, educadora d'un Centre Obert d'infància. A les tardes acompanya el seu grup de nens i nenes al Centre Cívic, que comparteixen espais per fer activitats.

Explica que, sovint, quan els infants passen per davant de recepció o surten pel vestíbul, la treballadora del Centre Cívic fa comentaris com: "Aquests nens sempre fan molt soroll, al seu país no els han ensenyat educació?", "Es nota que a casa seva no els han ensenyat res.", "Clar, com que les seves mares sempre criden..."

La Mireia diu que els comentaris són constants i que altres professionals els escolten, però ningú diu res. No s'ha atrevit a parlar-ne amb la seva coordinadora perquè sap que la treballadora de recepció és familiar d'una persona amb càrrec a l'ajuntament i té por que això la perjudiqui laboralment. Diu que necessita conservar la feina i que se sent molt vulnerable i desamparada.

Després de comentar-ho amb una companya i amb amigues involucrades en moviments antiracistes, s'ha animat a buscar orientació per saber si pot fer alguna cosa i com protegir-se en cas de fer-ho.

CAS 4 - Mireia



1. Sí
2. Recursos humans i/o coordinació del Centre Cívic
3. Motiu: origen nacional, cultural o ètnic dels infants.
4. Discriminació directa
5. Informació extra:
 - a. Hi ha protocols de conducta o convivència?
 - b. Impacte en els infants
 - c. Hi ha proves? (testimonis, gravacions ...)
6. Opcions:
 - a. Informar direcció del Centre Cívic: revisió de protocols d'ús d'espais, formació per a les treballadores ...
 - b. Denúncia formal (si ella ho vol): Recursos humans de l'ajuntament, denúncia administrativa.
 - c. Possibilitat d'un procés restauratiu
 - d. Suport emocional i comunitari (si és necessari)

CAS 5 - Ruslana



La Ruslana, 45 anys, ve a l'oficina municipal per renovar la targeta de discapacitat. Està diagnosticada amb trastorn bipolar i amb certificat del 33% de discapacitat.

Explica que cada vegada que ve al servei, una treballadora li diu: "Has de controlar-te, que si no, no et podem atendre."

En l'última visita, mentre Marta estava emocionada, però sense perdre el control, la treballadora li va indicar que sortís i tornés "quan estigués estable". Altres persones que alçaven la veu aquell mateix dia no van ser expulsades.

La Ruslana se sent humiliada i creu que la tracten malament "perquè sap que tinc un diagnòstic".

CAS 5 - Ruslana



1. Sí, hi ha una discriminació
2. Bústia de queixes i suggeriments de servei, entitat de especialitzada
3. Motiu: salut mental
4. Discriminació directa per part de la treballadora d'un servei
5. Informació extra:
 - a. Quantes vegades ha passat? (patró o episodi puntual)
 - b. En quins dies, hores o situacions específiques?
 - c. Hi ha registres o proves? (correus, audios, cites prèvies, notes, testimonis ...)
 - d. Ha afectat el seu estat emocional, salut o autonomia?
 - e. Quina resposta espera? (Informació, reparació, canvi de tracte, disculpa, queixa formal, intervenció institucional...)

CAS 5 - Ruslana



6. Opcions:

- a. Denúncia formal (si ella ho vol): denúncia administrativa, queixa al centre de salut.
- b. Procés restauratiu
- c. Suport emocional

CAS 6 - Xarxes socials



Al servei diverses entitats envien captures de xarxes socials sobre una convocatòria difosa per un grup d'extrema dreta a Instagram, X i Telegram.

El cartell anuncia una concentració "per recuperar Girona" aquest dissabte a les 18h al centre de la ciutat. A la imatge hi ha siluetes de joves racialitzats i banderes LGBTI tacades amb pintura vermella.

L'eslogan principal diu: "Netegem els carrers. Girona pels de casa." i "Tolerància zero amb els *degenerats* i els *ocupadors*."

A Telegram i X, diversos perfils intercanvien expressions racistes i LGBT-fòbiques, així com discursos que inciten a la violència.

A les xarxes, persones racialitzades i joves LGBTI expressen por i expliquen que el mateix grup ja ha protagonitzat intimidacions verbals i persecucions en altres barris.

Una entitat de la ciutat contacta amb el servei de no-discriminació i pregunta si aquesta convocatòria pot ser considerada delictes d'odi i quines mesures es poden dur a terme.

CAS 6 - Xarxes socials



1. Sí, hi ha una discriminació
2. Bústia de queixes i suggeriments de servei, entitat de especialitzada
3. Motiu: Racisme, xenofòbia i LGBTI-fòbia
4. Discurs d'odi i incitació a la violència. Possible delictes d'odi
5. Informació extra:
 - a. És possible identificar a qui convoca? Qui serien els responsables?
 - b. Són perfils concrets o anònims?
 - c. Quin accés es té a la informació dels grups de les xarxes?
 - d. Antecedents del grup a Girona o Catalunya
 - e. S'ha comunicat als cossos de seguretat?
 - f. Altres col·lectius estan organitzant contra-concentracions?

CAS 6 - Xarxes socials



6. Opcions

- a. Derivació a Mossos d'Esquadra
- b. Comunicació a la Fiscalia especialitzada en delictes d'odi
- c. Valorar suport per a les possibles persones afectades per la convocatòria

Enquesta

ENQUESTA EUROPEA

1. Entra al enllaç o escaneja el QR

https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/CERV_2021-2027



2. Omple el primer apartat amb els següents camps:

3. Omple els altres apartats amb les teves opinions

2 Información del proyecto

* 2.1 Referencia del proyecto
101144345

* 2.2 Tipo de actividad:
☒ Formación ☐ Aprendizaje mutuo ☐ Sensibilización

2.3 Título del acto:
GTR- Formació per formadors

2.4 Fecha del acto:
03/12/2025

2.5 ¿Se celebró el acto físicamente o en línea?
☒ Acto celebrado físicamente
☐ Acto celebrado en línea
☐ Acto híbrido

2.6 Lugar del acto:
Girona

ENQUESTA UDG

Avaluació de la formació "Compromesos amb els drets"

Preguntes quantitatives (escala 1 a 5)

(1 = Molt en desacord / Molt insatisfet, 5 = Molt d'acord / Molt satisfet)

1.	La formació ha estat clara i ben estructurada.	
2.	Als continguts han estat útils per entendre les discriminacions a la ciutat de Girona.	
3.	Les persones formadores han facilitat la participació i el debat.	
4.	Considero que aquesta formació em serà útil en la meua tasca professional o personal.	
5.	La durada i el format de la formació han estat adequats.	
6.	L'espai on s'ha desenvolupat la formació ha estat adequat.	
7.	He adquirit coneixements nous sobre les diferents formes de discriminació.	
8.	La formació m'ha ajudat a identificar accions concretes per prevenir discriminacions.	
9.	Ets sentit més capacitada per detectar situacions de discriminació des de les teves tasques.	
10.	El material i els recursos proporcionats han estat adequats i útils.	

Preguntes obertes

1. Quins aspectes de la formació t'han semblat més útils o interessants?

Tancament



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

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



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

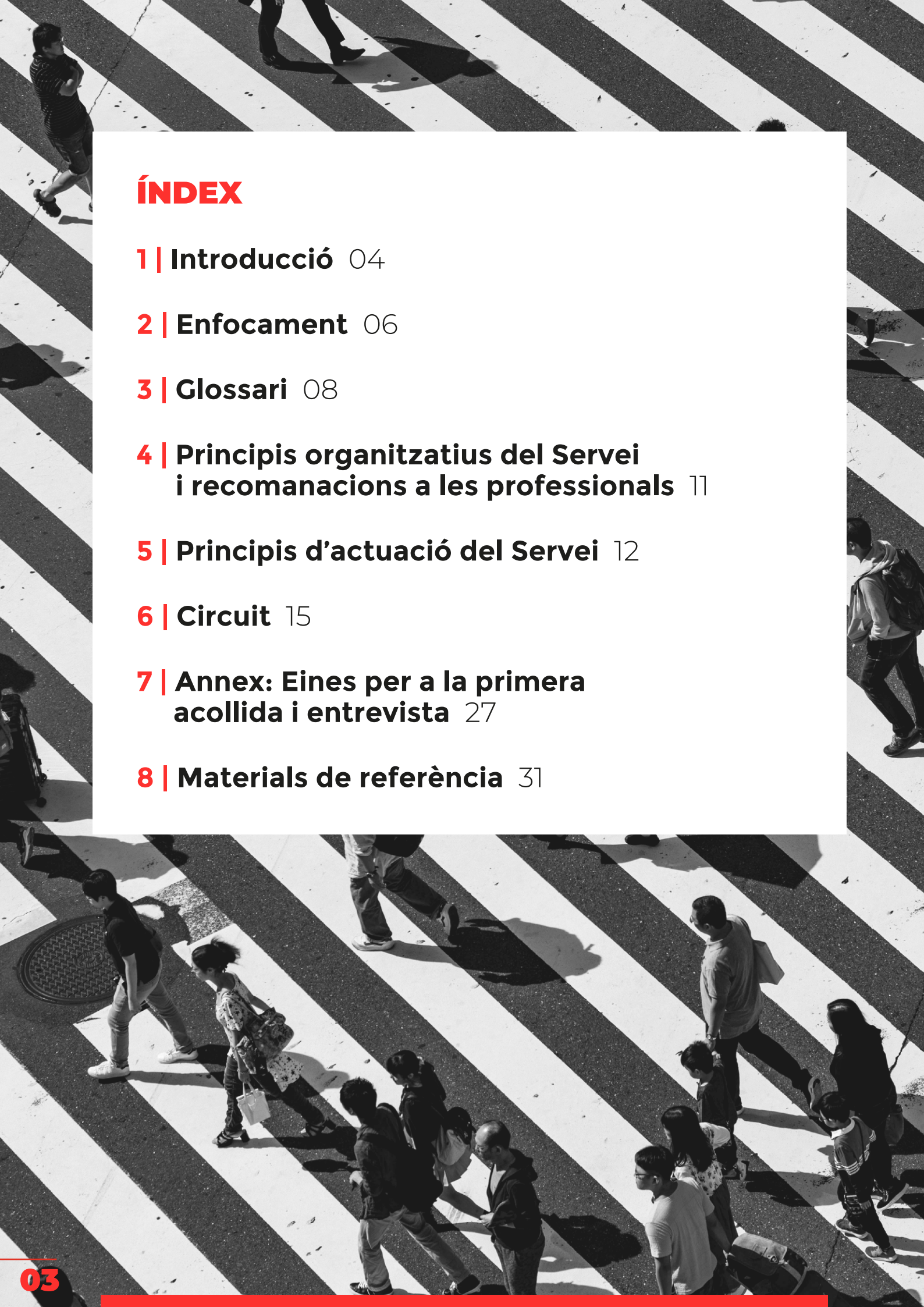
Redacció: Equip del Servei de No-Discriminació a Girona. Per Guiomar Vargas Gómez (Fundació Sergi), Judit Font Redolad i Roy Grego (Ajuntament de Girona). Col·laboració de Kadijatu Dem Njie.

Disseny i maquetació: Xevi Bras (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





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 estandarditzar actuacions, protocol·litzar circuits com a forma de garantia de qualitat de les intervencions.



(1) *Protocols d'atenció a les víctimes des de 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 de 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 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'incidents o delictes d'odi, aquest dany ataca directament allò que la persona és i la seva manera d'estar al món.

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

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

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

Tipus de discriminació

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

Discriminació directa

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

Discriminació indirecta

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

Discriminació múltiple o interseccional

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

Discriminació per associació

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

Discriminació per error

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

Discriminació de segon ordre

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

Discriminació per estigmatització

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

Victimització secundària

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

Represàlia discriminatòria

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



Tipus de discriminacions segons l'eix d'opressió

Discriminació per raó de gènere

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

Edatisme

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

Capacitisme

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

Aporofòbia

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

Racisme

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

Xenofòbia

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

Antigitanisme (Romaforòbia)

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

LGTBIforòbia

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

Discriminació lingüística

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

Discriminació de gènere

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

Discriminació per pràctica religiosa

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

4 PRINCIPIS ORGANITZATIUS DEL SERVEI

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

1. Treball en xarxa i coordinació:

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

2. Criteris comuns i qualitat compartida:

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

3. Sistema comú de registre i diagnòstic:

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

4. Suport mutu i relació professional:

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

5. Formació especialitzada i reconeguda:

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

6. Posada en valor de la tasca existent:

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

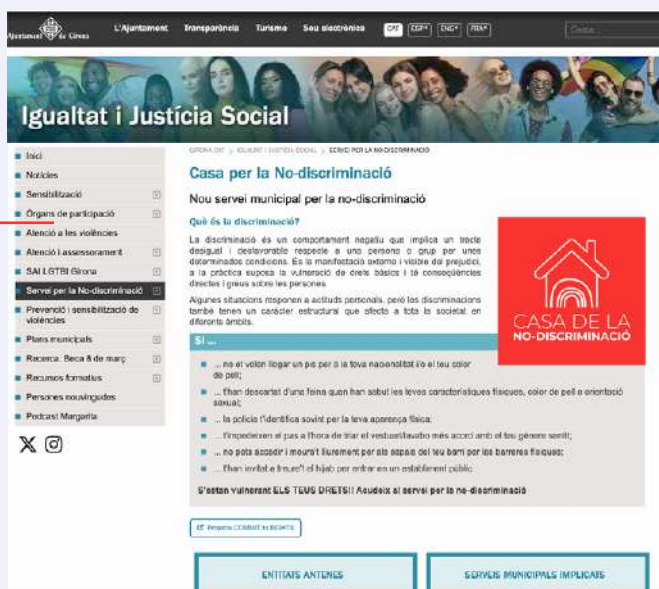
7. Millora global del sistema d'atenció:

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

ENTITATS I SERVEIS QUE PARTICIPEN AL SERVEI

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

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



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

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

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

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

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



RECOMANACIONS A LES PROFESSIONALS

L'atenció a víctimes 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: es tracta de restaurar el benestar, la dignitat i la confiança en les institucions. 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.

Neutralitat no significa indiferència

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, inclúsiu 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 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 d'urgència. 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 urgència.



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 d'urgència

Preguntes ràpides per detectar risc:

"Et sents en perill ara mateix?"

"Hi ha hagut violència física o amenaces?"

"Hi ha menors 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/serveis socials municipals de guàrdia.

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

SÍ



Es considera URGENT quan:

Hi ha violència física o amenaces actuals o imminents.

La persona no té seguretat física ni allotjament immediat.

Hi ha menors o persones dependents afectades.

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

Cal assistència mèdica o psicològica immediata.

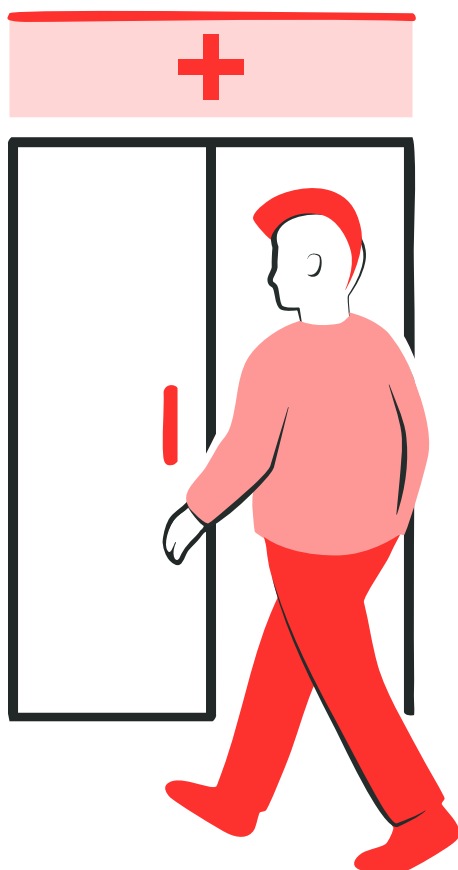
En aquests casos:

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.



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.

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.



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'agressor/a.
- 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, salut.
- 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)



Cal identificar l'agent discriminador

Via reparadora

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

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'acompanyament no es limita a l'acció de presentar la denúncia, sinó que abasta tot el procés d'informació sobre els possibles escenaris que es poden donar, així com el moment posterior a la denúncia. Aquest assessorament és desplegat per un servei especialitzat.

El procés restauratiu és una manera d'entendre i abordar els conflictes i les vulneracions de drets que posa l'accent en la reparació del dany causat, la responsabilitat de les parts implicades 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.

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 (no per discutir detalls íntims) sinó per compartir estratègies, equilibrar càrregues i garantir protecció a la persona. Aquests espais reforcen la qualitat i eviten la sobreexposició de qui acompanya.
- 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 Tancament i avaluació

Objectiu: 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 per millorar el servei.

Redactar l'informe final que reculli el procés i les conclusions. Informe sintètic que reculli el recorregut, decisions preses i recomanacions posteriors (emplantant l'Informe final i Fitxa de Tancament). Aquest informe es prepara amb la participació de les professionals implicats i amb el consentiment de la persona. Amb la col·laboració i el vist-i plau de tots els professionals que han participat en el servei.



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 (Veure en Annex 7). Es pot trobar a <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>.



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.

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.

Recomanacions per al tancament: 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) Cas urgent	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.

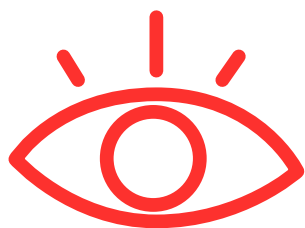
Creu el relat de la persona (principi de credibilitat).

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 un advocat/psicòleg/intèrpret?"



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 [psicologia/advocat/...] o prefereixes que primer et doni informació escrita?”

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



Pauta de registre (qualsevol entrevista ha de deixar constància)

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

Evitar interpretacions en el registre.

Utilitzar cometes per a paraules literals.



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

Agraïm les diferents aportacions i suggeriments.

Equip de coordinació del Servei de No Discriminació.

8 MATERIALS de REFERÈNCIA

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



Protocol d'Intervenció del

Servei de No-Discriminació a Girona





WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

TRAINING FOR TRAINERS

Dates: November 12, 19 and 26 and December 3, 2025

Format: Face-to-face

Location: Onyar Civic Center, Girona

Total duration: 20 hours (4 sessions of 5 hours)



Funded by
the European Union

WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

Index

- 1. Training approach
- 2. Training objectives
- 3. Participants
- 4. Methodology
- 5. Development of the sessions
- 6. Evaluation
- 7. Conclusions
- 8. Training resources and materials



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

1. Training approach

The training of trainers has been designed with the idea of training a group of professionals so that they can replicate training on human rights, equal treatment and non-discrimination in different areas of reference. It has been especially designed for professionals from public administration and entities specialized in different areas of discrimination.

The training proposal combines conceptual, normative and practical content, with a participatory and applied approach. The aim is to provide participants with specific tools for professional intervention and the transmission of knowledge to third parties.

These sessions are part of the first phase of the training package. Once this phase is complete, it is expected that some of the participants will replicate the training, adapting it to the needs and realities of smaller groups.

2. Training objectives

The main objective, which was raised in these trainings, has been to train trainers in the prevention, detection and approach to situations of discrimination, as well as for the replicability of the training in other institutional and professional contexts.

The following **specific objectives** were set:

- Identify and understand key concepts related to discrimination, prejudice, stereotypes and power relations.
- Know the European, state and Catalan regulatory framework in the field of human and non-human rights discrimination.
- Develop an intersectional, community and restorative perspective in addressing situations of discrimination.
- Know the circuit and care protocol of the Non-Discrimination Service.
- Acquire tools to implement the care circuit
- Expand skills and competences for dealing with situations of discrimination
- Practice case analysis and the use of professional intervention tools.
- Create a space for reflection and exchange of experiences between professionals
- Provide participants with skills to replicate the training as trainers.



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

3. Participants

The training has had participation throughout the four sessions, with a diverse profile of professionals from public administration, third sector entities specialized in the different axes of discrimination that are raised in the project. Specifically, the professionals who participated are part of the following entities and services of the city:

Service or entity	Charge
Girona City Council	Social project management technique
Basic Social Services (Girona City Council)	Director
Basic Social Services of Pont Major (City Council of Girona)	Social integrator
Services to people and coexistence (City Council from Girona)	Jurist
Espai Jove Güell (Girona City Council)	Director
Sociocultural Association of Colombians for the Integration in Girona (ASOCOLGI)	Administrative director
Girona Anti-AIDS Community Association	Psychologist
Association for Service Care and Solidarity	Coordinator and technician
Trans Girona Association	Secretary
Caritas Girona	Reception service technician
La Sopa Reception and Social Services Center (Girona City Council)	Social worker
Girona Red Cross	Social Educator
	Technique
LGBTI space	Activist and educator
Drissa Foundation	housing service coordinator
Resilis Foundation	Deputy director of the Oikia Reception Center
SERGI Foundation	Coordinator of the Citizenship Area and Participation
Apip Acam Foundation	AMPARA Girona Coordinator
	Social Integrator
MIFAS	Social worker
Ong Dagua	Volunteer
NGO Dagua	Director and project coordinator



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

Basic Social Services of Sant Narcís (City Council of Girona)	Director
Planning Section (Girona City Council)	Management technician
First Reception Service (Girona City Council)	Technique
Basic Social Services (Girona City Council)	Social worker
Suara Cooperative	Service management

Attendance registration sheets are attached at the end of the report. Below is a summary table of attendance at the different sessions:

Session	Date	Number of participants	Women	Men NB	
1	12/11/2025	27	17	7	3
2	19/11/2025	22	13	6	3
3	26/11/2025	25	14	8	3
4	02/12/2025	24	13	8	1

4. Methodology

The training has been developed based on a participatory and experiential methodology, which has combined the presentation of theoretical content with the implementation of dynamics and practical activities. The methodology has been mainly based on:

- Group dynamics and collaborative work.
- Individual and collective reflection.
- Analysis and debate on practical cases.
- Brief theoretical presentations combined with applied activities.
- Experiential activities based on real or similar cases.

This methodology has allowed for an active role to be promoted among the participants and has facilitated the transfer of the contents to professional practice. All the materials used during the sessions have subsequently been sent to the participants.



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

5. Development of the sessions

The sessions were designed and facilitated by different professionals. Kadi Dem, Quim Bruger, Xevi Casademont from the University of Girona, Guimar Vargas from Fundicó Sergi i Roy Grego and Judit Font from Girona City Council.

All sessions ended with a space for recapitulation and collection of proposals for the following sessions.

Session 1. Basic concepts

The first session was structured into four main blocks:

1. **Presentation of the project and how the training works**, as well as an initial presentation dynamic to promote the creation of a space of trust.
2. **Work on basic concepts** related to discrimination, such as social categorization, identity construction, prejudices and stereotypes. Based on various dynamics, a shared definition of discrimination and its main dimensions was worked on.
3. **Introduction to privileges, power relations and the intersectional perspective**. This work focused on the use of experiential dynamics that allow us to become aware of our own privileges.
4. **Presentation of the community and restorative perspective** as pillars of addressing situations of discrimination and as bases for the operation of the service.



7

8



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

Session 3. Girona Non-Discrimination Service

The third session addressed the **operation of the Non-Discrimination Service**, placing special emphasis on:

1. The principles and approaches of service (community, intersectional, restorative and situated).
2. The intervention protocol and the care circuit, and the step-by-step breakdown of its operation.
3. The different phases of care: reception and registration, specialized care, monitoring and resolution.
4. Professional tools for addressing situations of discrimination and differential impact.

Through practical dynamics, participants were able to practice case registration and reflect on their own privileges in professional intervention.



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers





WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

Session 4. Case study analysis

The fourth session was mainly dedicated to **practical work on** real or simulated cases, through work in small groups. The activities allowed:

1. Apply the knowledge acquired in specific situations.
2. Discuss different intervention strategies in small groups, then a discussion was held to share the answers, debates and reflections with the large group.
3. Put into practice the care circuit and professional recommendations.

The session included a space for evaluating the training, both through the European survey and through a questionnaire developed by the University of Girona, and ended with a closing round and collective assessment.





WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

6. Evaluation

The training evaluation was carried out during the last session using a quantitative and qualitative questionnaire. 16 participants responded to the survey.

Overall satisfaction with the training was very high with a rating of **8.9** out of 10.

Quantitative questions (scale 1 to 5) (1 = Strongly disagree / Very dissatisfied, 5 = Strongly agree / Very satisfied)	Average
1. The training has been clear and well structured.	4.65
2. The contents have been useful for understanding discrimination in the city of Girona 4.68	
3. The trainers have facilitated participation and debate.	5
4. I believe that this training will be useful to me in my professional work or staff.	4.56
5. The duration and format of the training were appropriate.	4.21
6. The space where the training took place was appropriate. 7. I	3.81
have acquired new knowledge about the different forms of discrimination.	4.62
8. The training has helped me identify specific actions to prevent discriminations.	4.37
9. I feel more capable of detecting discriminatory situations in my environment.	4.43
10. The material and resources provided were appropriate and useful.	5

The **quantitative** results show a very positive assessment of the training, especially regarding the participatory methodology and the usefulness of the materials and the quality of the training team which obtained the highest scores. Participants also highlight the practical aspect of the training, both in the detection and prevention of situations of discrimination.

Regarding the **open questions**, participants particularly highlighted the usefulness of the documentation and resources provided, in particular the attention circuit, as well as the approach to the service and the coordination between the different actors. The space for debate, reflection and case work was also very positively assessed.

The main **elements for improvement** identified, both in terms of quantitative and open-ended questions, have been the need to have more time for practical case work and improving the physical space.



WP PARTNER	TASK	TYPE	DATES	TITLE
5	UDG (AJ, FS) ToT	T	November 12, 19 and 26 and December 3, 2025	Training of trainers

7. Conclusions

The training of trainers has allowed the consolidation of a group of professionals capable of addressing situations of discrimination from a comprehensive, critical and applied perspective. The intensive format, the participatory methodology and the work with practical cases have favored the acquisition of skills transferable to various professional contexts.

As next steps, a specific preparation session is planned for people who volunteer to replicate the training, as well as a process of accompaniment and monitoring by the training team, with the aim of adapting the implementation and progressively improving the materials and resources available.

8. Training resources and materials

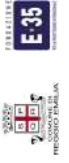
During the training, support materials in presentation format were used as the basis for the theoretical explanations and dynamics carried out. This material is attached as an annex to this report.

The central working document of the third and fourth sessions was the **Intervention Protocol of the Girona Non-Discrimination Service**, which constitutes the main tool for intervention and coordination between the different professionals who form part of the service. This document was used in its Catalan version during the training sessions. We do not yet have the final versions translated into Spanish and English. That is why only the Catalan version is provided as a sample of the document used.

Training :
Commit to rights

Training :
Commit to rights

Girona, November 12, 2025



ANTENNA ENTITIES

- Fundació SERGI
- MIFAS
- Creu Roja
- Fundació Drissa
- Càritas
- Fundació Astres
- Suara Cooperativa
- A.A.S.S., Associació per a l'Atenció de Serveis i Solidaritat
- Fundació Apita-Acam

- ACAS Girona
- ASOCOLGI
- Espai LGTBI
- Associació Trans*
- Fundació Resilís
- Valentès I
- Acompanyades
- CNO Girona
- ATART
- Support-Girona

- Multipacitats
- Grup Fundació Ramon Noguera
- Mujeres Diversas
- Red de Migración, Género y Desarrollo
- ONG Dagua
- Associació Namatu
- FEM - Fundació Esclerosi Múltiple
- Fundació ASTRID-21



MUNICIPAL SERVICES

- Serveis socials de l'Ajuntament de Girona
- Xarxa de centres cívics
- Trobades amb sòstres i La Sopa
- El Güell Espai jove
- SAI LGTBI Girona
- SAGGID. Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents



Presentations



PRESENTATIONS

- Name
- Service or entity
- Motivation (Why did you sign up for the training?)



STRUCTURE AND CONTENTS OF THE TRAINING



Dates: Wednesday 12, 19 and 26 November and 3

December

Hours : From 9 a.m. to 2 p.m.

Location : Civic Center Onyar , c/ Camp de la Plana, 13

- **Session 1:** Basic concepts about the phenomenon of discrimination
- **Session 2:** Legislative framework and reality in the city of Girona
- **Session 3:** Service for non-discrimination in Girona
- **Session 4:** Practical cases



COMMIT TO RIGHTS PROJECT

- It was born from a proposal from the Council of Cohesion and Social Services
- A European project Commit To Rights is proposed

Main objectives :

- Creation of a **Non-discrimination Service** and a protection circuit against discrimination
- Prevention campaigns and **training against discrimination**
- **Investigation** of situations of discrimination in the City of Girona



TRAINING OBJECTIVES

- Identify and understand the phenomenon of discrimination
- Know the current legislation on equal treatment and non-discrimination
- Understanding the impact of discrimination on the people who are its victims
- Learn about the Girona Non-Discrimination Service and the attention circuit
- Expand skills and competences for supporting situations of discrimination
- Acquire tools to be able to provide training to other professionals
- Create a space for reflection and exchange of experiences

OPERATION OF THE SESSIONS

- Knowledge built from experience and applied
- Topics that will be present
- Space of trust
- Room for error
- Space for learning and joint construction
- Ensuring everyone can intervene
- Name but don't judge
- Limits

Activity 1

Packages

SOCIAL CATEGORIZATION



- Social identity according to groups
- Comparison with others groups



- Bias positive of oneself group
- Need for belonging



Session 1: Concepts basics about the phenomenon of discrimination

November 12 , 2025



ACTIVITY 1: PACKAGES

- What criteria you believe that has been done to serve to perform the groups ?
- Because you believe that they have followed these criteria ?
- It's been someone excluded ?
- How are you ? sense during the process ?



SOCIAL CATEGORIZATION



CONTENTS OF SESSION 1

- Social categorization
- Prejudices and stereotypes
- Definitions of discrimination
- Privileges and power relations
- Intersectional perspective
- Restorative perspective
- Community perspective



ACTIVITY 2: WHO AM I?

- To which ones groups Do you belong ?
- Which they are the roles you occupy in your day ? (father, mother, son , sister, teacher , neighbor ...)
- In which categories you would group these roles ? (family , profession , home ...)



Activity 2

Who am I ?

PREJUDICES AND STEREOTYPES

Stories that Move: Anti-discrimination toolbox. (2017)

HOW DO WE DEFINE DISCRIMINATION?



- I can have conduits discriminatory if :
 - I am a person with one ideology left-wing ?
 - I am part of a group, that suffers discrimination ?
- To have prejudices is it equivalent to discrimination ?

[illegible]

DISCRIMINATION ACCORDING TO LAW 19/2020

Aporofòbia	Edatisme	
Gènere	LGTBfòbia	
Ideologia	Religió	Altres
Racisme i xenofòbia		
Salut		

distínció exclusió restricció preferència	amb l'objectiu o resultat	reconeixement gaudi o l'exercici en condicions d'igualtat	deis drets humans i les llibertats fonamentals
llevat que la mesura estigui objectivament justificada per una finalitat legítima i que els mitjans per a aconseguir-la siguin apropiats i necessaris. (accions positives)			

que la mesura estigui objectivament justificada per una finalitat legítima i que els mitjans per a aconseguir-la siguin apropiats i necessaris.

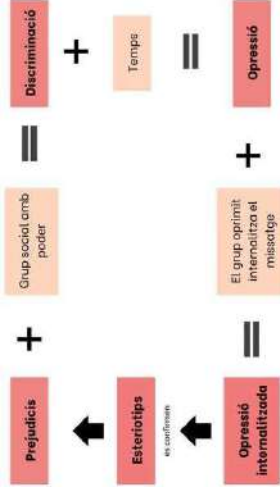
PARTICIPATORY PROCESS

"Conductes que vulneren els drets humans des del privilegi (normalitzat blanca, occidental) i que es manifesten en qualsevol espai; que afecta sobretot a les persones més vulnerables"

"La discriminació no sempre està vista com una injustícia, depèn de qui l'exerceix la acció."

"La discriminació és el discurs i/o comportament que produeix exclusió, impotència i que es manifesta en espais públics, privats i compartits (restaurants, centres cívics, habitatge, escola, feina) i l'exercen les persones o grups que es creuen en una situació de privilegi respecte als altres."

CYCLE OF DISCRIMINATION



Source: Adaptation Thread. Preventing discrimination (2021)

POWER RELATIONS

- We define the " **power**" as per our ability to influence in the own environment and in relationships ", according to Arnold Mindell (1992) ; that develops the methodological framework of Process Work . And also Julie Diamond in 'Power: A User's Guide' (2016) .
- That is, to make things happen, and it is closely related to **rank** .
- Mindell defines the sum of a person's privileges as rank.
- The use of these privileges or rank constantly influences our relationships, whether more consciously or unconsciously.
 - The power it is everywhere
 - Often the we reject because we confuse power with misuse or abuse of power
 - We lack role models for the good use of power.

TYPES OF DISCRIMINATION

- **Direct** : occurs when a person is treated less favorably for some discriminatory reason
- **Indirect** : discrimination that occurs when a supposedly neutral provision, criterion or practice is likely to cause greater harm to a person for some discriminatory reason.
- **By association**: occurs when a person or the group to which they are associated is subject to discrimination, real or attributed, as a result of their relationship with a person or group for some discriminatory reason

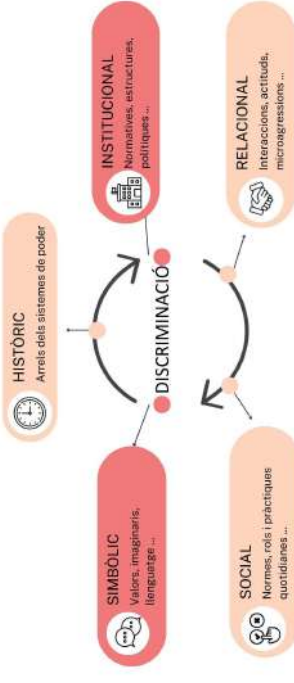
CYCLE OF DISCRIMINATION

- **Oppression internalized** : When we experience external marginalization we internalize the oppressor /a, that is , the external voice that us puts in the margin becomes also in one inner voice (we tell ourselves) same).



Always I like a girl awareness campaign

DIMENSIONS OF DISCRIMINATION



Power relations

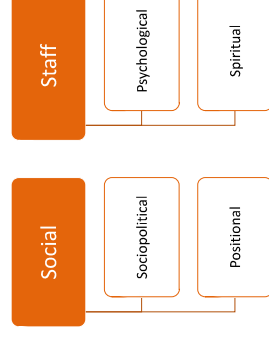
CONCEPT OF RANKING

Knowing one's own rank and using it consciously is essential for cooperation, inclusion and conflict transformation.

- It can be **learned or inherited**.
- It is **relative** (in relation to...)
- It is **contextual**
- It is **dynamic** (changes every moment)
- It is **multidimensional** . They exist many dimensions and all people we have rank in some dimensions.
- It is **intersectional** . The different axes of power or rank are interconnected .

POWER RELATIONS

Rank is the position of power, privileges or resources that a person has within a given context.



INTERSECTIONAL PERSPECTIVE



This perspective:

- it allows us to recognize that multiple identities and situations that generate specific inequalities and discrimination **can converge in the same person** ;
- it helps to **analyze** how social structures, institutions and professional practices can reproduce these multiple inequalities;
- implies that the **intervention must be contextualized** ;
- **it is not a simple sum of discriminations** , but rather the different axes intersect and mutually enhance each other, producing specific effects;
- it is a tool to **promote real equality**.

RESTORATION PERSPECTIVE: OBJECTIVES



The restorative approach pursues three main objectives:

1. **Repair the damage** experienced by the affected person or group, both from a material and symbolic dimension.
2. **Promote the responsibility** of the person or entity that has committed discrimination, promoting a process of reflection and recognition.
3. **Strengthen community cohesion** , involving society in the transformation of the structural causes that sustain discrimination.

" Violence against a person not only has effects on the victim themselves , but ends up impacting the community and everyone with whom they interact " . *Talashia Bankhead and Rachel V. Brown (ICP Notebook , 2023)*

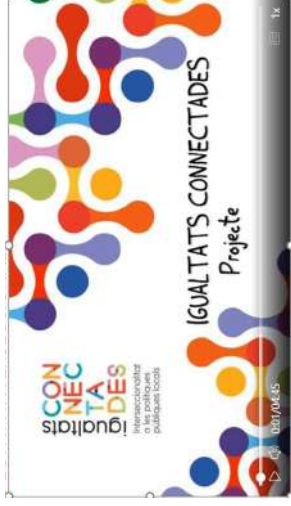
BASIC COMPONENTS OF A RESTORATIVE PROCESS



- **Environment safe and consent informed** : Guarantee the emotional and physical safety of the participants. Participation must be voluntary and informed.
- **Perspective psychosocial and intersectional** : The intervention must consider the different axes of oppression and address emotional, social and community needs.
- **Transformation and guarantees of non-repetition** :
The ultimate purpose is to avoid the repetition of the events through changes in attitude, training and institutional transformation .



INTERSECTIONAL PERSPECTIVE



[What is intersectionality?](#) Equalities connected (2019)

RESTORATIVE PERSPECTIVE: BENEFITS



- Allows **address discrimination in a comprehensive manner** , combining the slope legal , psychosocial and community
- Strengthens trust **among citizens and institutions** .
- People affected are the **leading roles** in the headquarters repair process .
- Reduces recidivism , since **promotes responsibility** and the **personal or institutional change** .
- Generates **learning collective** and contributes to building environments more fair and respectful with diversity .

COMMUNITY PERSPECTIVE



- The **community perspective** emphasizes the collective and global dimension of discrimination.
- For **networking** , **sharing knowledge** , perspectives and approaches.
- Allows boarding **dynamics that operate at a structural level**.
- Responding to **needs of the person and their environment**.
- **It involves all agents**: administration, people, entities...



RESTORATIVE PERSPECTIVE



- It starts from the desire to **repair the damage**, and rights violations.
- It emphasizes the **responsibility** of the parties involved.
- A process that seeks to **reestablish bonds**, rebuild trust and contribute to a profound change in the social and institutional dynamics that sustain inequalities.
- Justice is **not understood as a punitive response** , but as an opportunity to **restore rights**, and **generate learning** that avoids the repetition of events and promotes coexistence.



BASIC COMPONENTS OF A RESTORATIVE PROCESS



- **Centrality of the victim or affected person** : Power of decision and autonomy of the person, avoiding any revictimization .
- **Participation Community** : The community must play a role in repair and transformation.
- **Responsibility** of the person or entity offensive
- **Mediation and facilitation** : Roles of trained facilitators, who ensure a safe and balanced environment between the parties.



COMMUNITY PERSPECTIVE

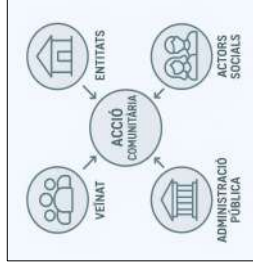


- Community action focuses on **collectivity, participation and social justice** .
- Social problems (such as discrimination, exclusion or inequality) have structural and collective causes. Therefore, the **responses must also be collective and built with the community**.
- To **promote social transformation processes** through the involvement of neighbors, entities, services and affected people, who organize themselves to provide shared responses to the challenges of the territory.
- The objective is to **improve living and coexistence conditions** , **strengthen social ties** and **promote the empowerment** of people and groups to decide on what affects them.

Source: *Community Compass. Guide to promoting community action in social entities. ECAS, 2021.*

COMMUNITY PERSPECTIVE

- A process with a community perspective requires the involvement of **different agents** and professionals, citizens, entities,...
- That they **coordinate** among themselves, in different meeting spaces, fostering cooperation, the communication of information and promoting participation.



Closing

PRINCIPLES OF COMMUNITY ACTION

- **Collectiveness:** community actions are born and have meaning in the group; they seek joint responses to common challenges.
- **Social justice:** they promote change in the face of inequalities and place human rights at the center.
- **Empowerment and participation:** people stop being passive recipients and become active protagonists of change.
- **Relationships and network:** community action works on social relationships as a driver of cooperation, trust and inclusion.
- **Shared responsibility:** all agents (citizens, professionals, entities and administrations) have a shared role in building the common good.

* The role of professionals is **to accompany, facilitate and connect** : to help create meeting spaces, encourage cooperation and promote real participation .

COMMUNITY VIEW AND NON-DISCRIMINATION SERVICE

- Place each case or situation in its **social and relational context** .
- Work **with the community and not just for the community** .
- **Promote links, networks and spaces for participation** that help prevent, detect and address discrimination collectively.
- Give prominence to affected people and groups, **recognizing their voice, experience and capacity for action** .
- Action **strengthens and grows collective power** to move towards more egalitarian, inclusive and cohesive societies.



SESSION 2: Legislative framework and reality in the city of Girona

- Axes of discrimination
- Legislative framework
- Data on discrimination
- Cities of rights



Session 2: Legislative framework and reality in the city of Girona

Committed with the rights

November 19, 2025

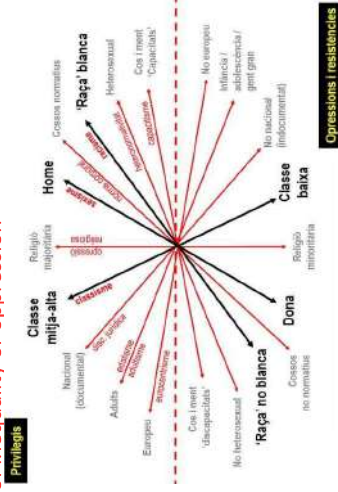
Recapitulation

CONTENTS



1. Axes of discrimination
2. Cities of rights
3. Legislative framework : European, state and regional regulations
4. Data on discrimination

Axes of inequality or oppression



Source: Diversitas Institute.

Activity 1



OBJECTIVES

- Knowing the reality of the different axes of discrimination and oppression
- Being able to discern between crime of hatred and discrimination
- Know the response mechanisms in cases of discrimination
- Reflect about the role as agents to recognize violation of rights
- Knowing the reality of discrimination in data



AXES OF INEQUALITY OR OPPRESSION

- **Oppression** - situation or position of disadvantage structural that affects some people because they belong to the non-dominant groups of society . It is translated in the difficulty or impossibility of these people to enjoy the rights fundamental and equality of opportunities .
- **Privilege** : benefit , guarantee , opportunity and /or freedom that they enjoy some people because they belong to the dominant groups in society or that concentrate the power , as a result of inequality structural . Often people that they enjoy not in they are aware , because they take for granted

The privilege system and oppressions are sustained in the idea that certain people, experiences, realities, ways of life they are more valid than some others.

EDATISM

Branches and fruits = consequences and impact

- Insulation and loss of recognition
- Inequality access to resources and power
- Invisibility of voices young or old
- Labor market that discriminates by age

Trunk = what maintains and reproduces it ?

- Policies and cultural representations that ridicule or infantilize
- Separation generational

Roots = origins and ideologies

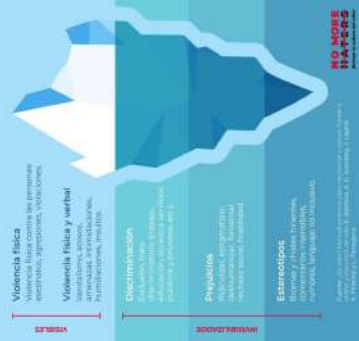
- Valuing youth as a model of productivity and beauty
- Discrediting old age
- Association between age and capacity

- Violence against the elderly, children and adolescents

- Model of society

- Productive capitalist system
- Model of society

EL ICEBERG DEL ODIO



- **Crimes of hate** : They are violations criminal cases in which the victim is chosen by his/her connection , sympathy , affiliation , support or membership in a group identified by the aggressor by common characteristics (skin , sexual orientation , religion , etc.).
- **Hate speech** understand any form of expression that promotes or incites denigration , hatred or vilification of a person or group . It also includes harassment , the insults , the stereotypes negatives , stigmatization , threats and justification of these forms of expression .
- **Discrimination** : occurs when a person is treated less favorably by someone reason discriminatory

SEXISM / PATRIARCHY

Branches and fruits = consequences and impact

- inequality and precariousness.
- Care overload and invisibility of women
- Physical, sexual, institutional and symbolic violence
- Economic violence
- Emotional oppression, fears and consequences
- Fragile masculinity and underutilization of men
- Economic violence
- Family reconciliation (burden for women)
- Advertising, stores that differentiate between boys and girls (clothes, toys...)
- Social construction (what is expected?) = bewilderment
- Capitalism
- Laws made by men

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Sexual division of labor and rigid gender roles
- Family models, laws and media that reinforce inequalities

Roots = origins and ideologies

- Idea that men are superior
- Historical construction that associates masculinity with authority and femininity with subordination.
- Influence of religion, science and culture in the justification of unequal roles

CAPACITY AND HEALTH

Branches and fruits = consequences and impact

- Barriers in education, work, participation (...)
- Isolation and forced dependence
- Verbal, symbolic, institutional and physical violence

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Lack of adaptation and accessibility of the environment
- Media representations that infantilize and stigmatize

Roots = origins and ideologies

- Idea of bodily and mental "normality" as a measure of value
- Productivist vision of the body and mind

LANGUAGE (DIFFERENCE BETWEEN CATALAN AND MOTHER LANGUAGES)

Branches and fruits = consequences and impact

- Barriers to accessing public services, rights and opportunities
- Loss and disappearance of minority or stigmatized languages

Trunk = what maintains and reproduces it?

- The dominant language is considered neutral, correct and universal, while the others are perceived as inferior, unhelpful, "homely", folkloric or problematic.
- Stigmatization of accents and dialects

Roots = origins and ideologies

- Subordination and prohibition of local/indigenous languages
- Association of certain languages with modernity, civilization, progress and economic power
- Linguistic hierarchies

RACISM AND XENOPHOBIA - ANTI-GYPSY

Branches and fruits = consequences and impact

- Security policies and immigration based in racial profile
- Inequalities access to housing, work and health
- Dehumanization media
- Marginalization and cultural stigmatization

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Policies and institutions discriminatory
- Making people's contributions invisible racialized
- Speeches of fear

Roots = origins and ideologies

- Hierarchy people according to race or origin
- Colonialism, imperialism and economic exploitation
- Association between "whiteness" and civilization

CLASSISM

Branches and fruits = consequences and impact

- Poverty structural and social exclusion
- Inequalities educational and labor
- Dehumanization of people with less resources

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Concentration of wealth and precariousness.
- Policies public that perpetuate inequalities.
- Stigmas about poverty.

Roots = origins and ideologies

- Ideology that associates personal value with resources economic.
- Capitalist system
- Poverty as an individual responsibility.

COMMON POINTS

Hierarchy

- Naturalization of inequalities
- Invisibility
- Essentialization

The privilege system and oppressions are sustained in the idea that certain people, experiences, realities, ways of life they are more valid than some others.

HETERONORMATIVITY / LGBTQIphobia

Branches and fruits = consequences and impact

- Discrimination labor and social (...)
- Criminalization and pathologizing sexual and gender diversity.
- Verbal, symbolic, institutional violence and physics

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Laws, education and media that make invisible or stigmatize.
- Rigid social expectations about gender and sexuality.

Roots = origins and ideologies

- Idea of heterosexuality and Western identity as the norm.
- Linked to patriarchy and social control.

RELIGIOUS OPRESSION

Branches and fruits = consequences and impact

- Discrimination in work, education and space public (...)
- Violence symbolic or physical.
- Concealment of oneself faith

Trunk = what maintains and reproduces it?

- Invisibility or exoticization of practices religious.
- Policies work or school that do not respect religious diversity.
- Speeches media of fear or suspicion.

Roots = origins and ideologies

- Hierarchy of religions
- Non-Christian Faith Association with delay or danger.

CITIES OF RIGHTS

- Importance of the local world as the space where experience is experienced first person human interaction with all its complexity and where the perception of changes structural is clearly seen more direct and explicit (Hasslabacher and Segura, 2021; Haskins, 2018).

- The importance of proximity at the time :
 - o to identify the needs and the problems
 - o to design and implement answers

- The proximity : in management terms, it translates on the importance of the principle of subsidiarity.



CITIES OF RIGHTS

- **Governance multivertical** , in what all levels institutional with responsibilities work coordinated in the same direction .
- Apart from the role of institutions , very necessary the **role of social organizations and social agents**
- The cities and the municipalities are the **scenarios direct transformations** that affect all society , and where political actors and social interact . The municipalities and the cities in the epicenter of social conflict
 - The cities :
 - they respond in a **way more active and pragmatic** to the integration challenges (Hilman & Samens, 2021; Cohen, 2016; Hasselbäcker , 2019) ,
 - developing **policies** that they often go to direction contrary to policies state (Hilman, 2022; Sotien and Pernix, 2016).
 - Or promoting city policy entrepreneurship (Garcés-Masarellas and Gebhardt, 2020) .



EUROPEAN CONTEXT

Equinet : European Network of Equality Bodies

European Directives Against Discrimination :

- **Directive 2000/43/EC** of 29 June 2000 implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin .
- **Directive 2000/78/EC** of 27 November establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation .



OTHER REGULATIONS

- Penal Code
- Labor rights regulations
- Sports regulations
- Consumer regulations
- Housing regulations
- Accessibility and disability regulations
- Regulations for shows, recreational activities and public establishments
- LGBTI+ rights regulations



ROLE OF INSTITUTIONS AND PROFESSIONALS

What is it? the role of institutions and administration professionals public ?

In the area of migration, there is talk of ***municipal activism*** , en relation to the active role that some employees public .

In relation to discrimination , what should be the role of professionals?

- Professionals can maintain in one neutrality position in the face of discrimination ?
- How have to act when it is one' s own institution that discriminate ?
- What dilemmas ethical they pose these situations ?
- What should be the relationships between the workers public , members of social organizations and activists ?



STATE AND AUTONOMOUS CONTEXT

Spain

Law 15/2022, of July 12, comprehensive for equal treatment and non-discrimination

Independent Administrative Authority for Equal Treatment and Non-Discrimination

Catalonia

Law 19/2020 , of December 30 , on equality of treatment and non-discrimination

Office of Equal Treatment and Non-Discrimination



INTERNATIONAL REGULATIONS

Universal Declaration of Human Rights (1948)

Article 1. *All human beings are born free and equal in dignity and rights. They are endowed with reason and conscience, and must behave fraternally towards one another.*

Article 2 *Everyone is entitled to all the rights and freedoms set forth in this Declaration, without distinction of any kind, such as race, colour, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, birth or other status.*

Other international treaties

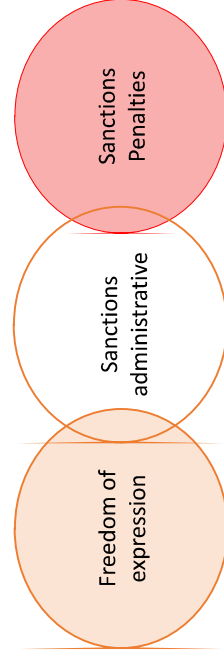
- International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination (1965)
- Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) (1979)
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006)

AREAS OF DISCRIMINATION

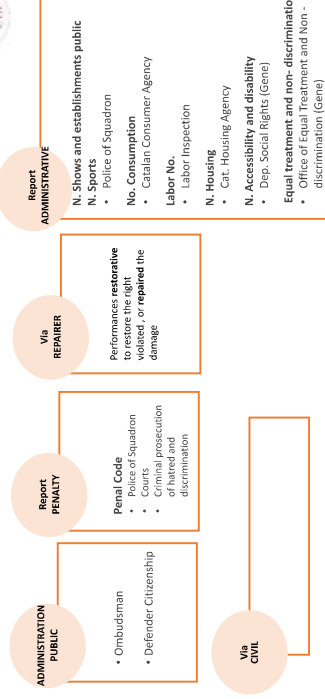
- Work
- Participation spaces politics , civic and social
- Education
- Health
- Social services
- Social care for groups vulnerable
- Housing
- Establishments and spaces open to the public
- Space public
- Media
- Culture
- Sports
- Religious freedom
- Justice
- Bodies and security forces



LEGAL FRAMEWORK



RESPONSES TO DISCRIMINATION





LEGAL FRAMEWORK



Barranco, E., García-Huante, A., & Lejarr, J. Palacios, A. & Taragona, L. (2017). *Do you hate me? Practical manual to recognize and avoid hate speech and hate crimes*.



HATE CRIMES

Types of crimes in the Penal Code that may fall into the category of "hate crimes"

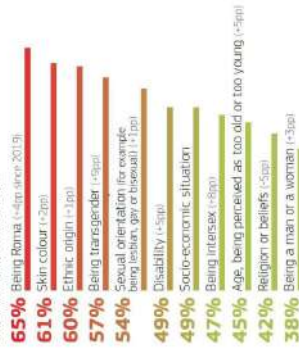
Article	Content
22.4	Aggravating generic for reasons discriminatory
170.1	Aggravating the crime of threats when, these they have as a goal to frighten a group for its belonging to the same.
173.1	Crime against moral integrity
174.1	Crime of torture
314	Discrimination in employment (public or private)
510	Incitement to hatred, hostility or violence
511	Denial of one benefit to which it is due right, in relation with a service public, for reasons discriminatory.
512	Denial of one benefit to which it is due right, within the framework of activities professional or business reasons discriminatory.
515.4	Association illicit
522 to 526	Crimes against freedom and religious feelings
607	Crimes of genocide
607 bis	Crimes against humanity

Administration of the Autonomous Community of the Balearic Islands, Department of Welfare, Youth and Demographic Challenge. (2024). *Equal treatment and non-discrimination. Basic guide. Network for Equal Treatment and Non-Discrimination (Etna-net)*.



EUROPEAN DATA

DISCRIMINATION ON THE BASIS OF:

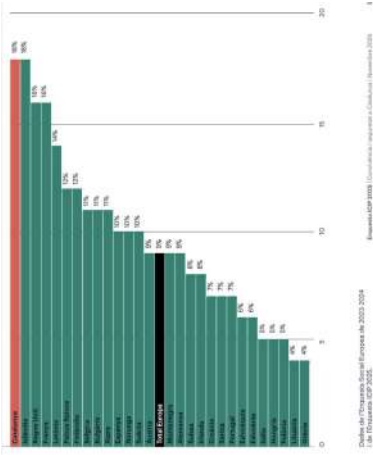


Social Eurobarometer on Discrimination in Europe (2013)

PERCEPTION OF DISCRIMINATION IN CATALONIA



Question : Considerations that Do you belong to someone? collective discriminated against ?

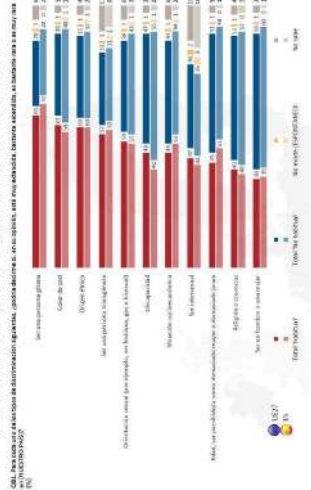


Source: 4th Survey of the Office of Equal Treatment and Non-Discrimination (2024). Survey on discrimination in Catalonia.



PERCEPTION OF DISCRIMINATION IN SPAIN

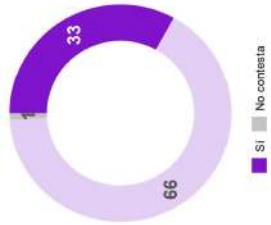
1. PERCEPCIONES DE LA PREVALENCIA Y LAS MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN



Social Eurobarometer on Discrimination in Europe (2013)



EXPERIENCES OF DISCRIMINATION IN CATALONIA



El 33% de las personas dicen haber padecido algún tipo de discriminación en Catalunya.

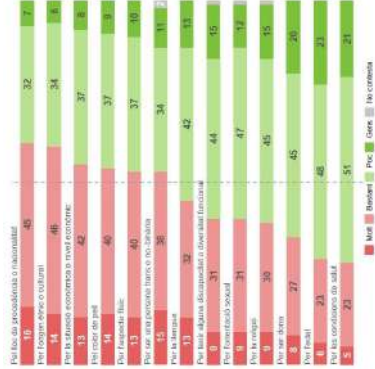
Government of Catalonia, Office of Equal Treatment and Non-Discrimination. (2024). Survey on discrimination in Catalonia.

Data on discrimination



PERCEPTION OF DISCRIMINATION IN CATALONIA

Question : In your opinion, how usual is discrimination in Catalonia ...





Government of Catalonia, Office of Equal Treatment and Non-discriminative (2024). Survey on IFE discrimination.

Question : To what extent do you believe that would be willing to hire ...?



Government of Catalonia, Office of Equal Treatment and Non-discrimination (2024). Survey on IFE discrimination.

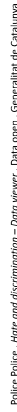
Question : How do you believe? that one of their sons or daughters would feel if they kept one romantic relationship with a person from one of the groups following ...?



ATTITUDES: CHILD/MOTHER RELATIONSHIP

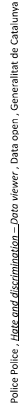
POLICE OFFICER

Delictes o infracciones administratives | 2020



Police Police . Hate and discrimination – Data viewer . Data onen . Generalitat de Catalunya

POLICE OFFICER



Police Police, Hate and discrimination – Data viewer, Data open, Generalitat de Catalunya

ADMINISTRATIVE COMPLAINTS 2024

INFRADENUCTION

- Discrimination as an experience everyday and normal
- Belief that nothing will happen , it will not have consequences .
- Distrust in the institutions/public
 - Fear of retaliation
 - Extreme vulnerability of some victims
 - Lack of knowledge of the law
 - Shame
 - Denial
- Fear of revealing one's own sexual orientation , gender identity or ethnic , religious or political affiliation
- Lack of information about rights . Responsibility of the administration

European Union Agency for Fundamental Rights. (2021). *Encouraging hate crime reporting: The role of law enforcement and other authorities*.





Closing

SESSION 3: Girona non-discrimination service

- Girona Non- Discrimination Service
- Protocol of intervention and circuit attention
- Tools to deal with situations of discrimination



Session 3: Girona Non-discrimination Service

Recapitulation

Commit to rights

Girona, November 26, 2025

OBJECTIVES OF THE 3RD SESSION

- Get to know the Girona Non-Discrimination Service
- Acquire tools to implement the care circuit
- Understanding the impact of discrimination on the people who are its victims
- Expand skills and competences for supporting situations of discrimination
- Reflect and exchange experiences between professionals



VIEW OF THE SERVICE AND THE CIRCUIT

- **Tool for joint intervention, coordination and standardization and quality of the actions** carried out by professionals.
- Offer respectful support that **does not revictimize** victims, and that facilitates the provision of **comprehensive and coordinated support** between the different agents
- **training** and **joint work** spaces for professionals who provide first aid and support.
- Contribute to creating a **network**, formed by **entities and services** that work **at the city level**; both in the area of **prevention, awareness-raising** and in the **support service for victims** in guaranteeing their rights.



OBJECTIVES AND STRUCTURE OF THE NON-DISCRIMINATION SERVICE

SCOPE OF PREVENTION

- It deals with collective cases of discrimination or structural discrimination.

- Boost:
 - Research
 - Training
 - Awareness
 - Public complaint

SCOPE OF RIGHTS GUARANTEE

- It deals with the attention to victims who report an episode of discrimination.

- Offers:
 - Socio-educational actions
 - Psycho-emotional support
 - Legal advice
 - Restorative measures



Girona non-discrimination service



CONTENTS

- Girona non-discrimination service
- Intervention protocol and care circuit
- Tools to address situations of discrimination



NON-DISCRIMINATION SERVICE - CONTEXT /INTRO



- The **Non-Discrimination Service** is established as a model of local public policy of a public-community type.
- It is made up of a central and specialized institutional service, called the **House of NON-DISCRIMINATION** and physically located with the Ombudsman.
- This central service is coordinated with other **public services in the city and branch entities** that offer the option of a decentralized service that is closer to citizens.



SUPPORT OFFERED BY THE SERVICE

Socio-educational actions

Autonomy capacity

Active listening

Psychosocial support

Treatment of emotional damage

Legal advice

Information

Report

Restorative measures

Repair of damage to the victim

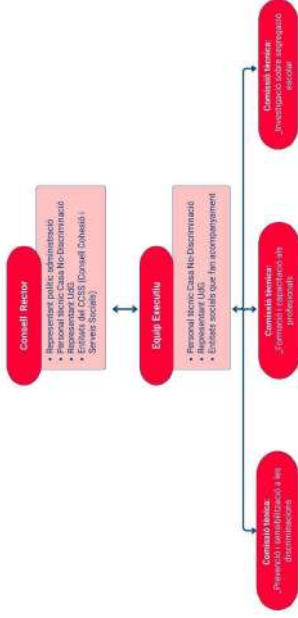
Holding the aggressor accountable



ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE SERVICE



GOVERNANÇA- SERVEI NO-DISCRIMINACIÓ



RESTORATIVE APPROACH



- The restorative approach is based on the desire to **repair** the damage caused by the discriminatory act.
- non-punitive** logic .
- It allows discrimination to be addressed in a **comprehensive manner** , combining the legal, psychosocial and community aspects.
- It strengthens **trust** between citizens and institutions, showing a response that not only sanctions but also transforms.
- It puts the **affected people at the center of the process** , giving them a voice and prominence.
- It reduces recidivism** , as it promotes responsibility and personal or institutional change.
- It generates **collective learning** and contributes to building environments that are fairer and more respectful of diversity.

ORGANIZATIONAL PRINCIPLES OF THE SERVICE



- Networking and coordination
- Common criteria and shared quality
- Common system of registration and diagnosis
- Mutual support and professional relationship
- Specialized and recognized training
- Valuing the existing task
- Overall improvement of the care system



COMMUNITY PERSPECTIVE

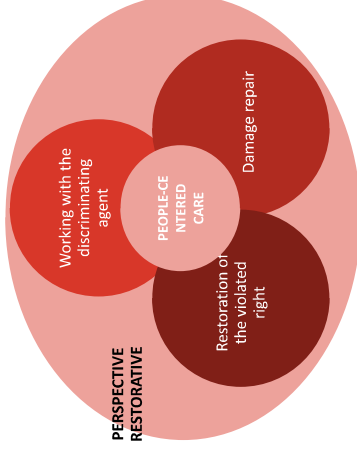


The community perspective complements and reinforces the restorative approach, emphasizing the **collective dimension** of discrimination.

Objectives:

- Place each case or situation in its **social and relational context** .
- Working with **the environment and the community** .
- Address the **structural causes** of discrimination.
- Promote links, networks and spaces for participation** that help prevent, detect and address discrimination collectively.
- Give **prominence** to affected people and groups, recognizing their voice, experience and capacity for action.

RESTORATIVE APPROACH



PRINCIPLES OF SERVICE OPERATION



- Equality and non-discrimination
- Intersectional and intersectoral perspective
- Co-government and networking
- Centrality of the person being served
- Avoiding secondary revictimization
- Proximity and clarity
- Respect and consent
- Awareness of the structural and institutional dimension

These are the principles that appear in the RRI (Internal Service Regulations)

INTERSECTIONAL PERSPECTIVE



This perspective:

- allows us to recognize that multiple identities and situations that generate specific inequalities and discrimination **can converge in the same person** ;
- helps to **analyze** how social structures, institutions and professional practices can reproduce these multiple inequalities;
- implies that the **intervention must be contextualized** ;
- It is not a simple sum of discriminations** , but rather the different axes intersect and mutually enhance each other, producing specific effects;
- it is a tool to **promote real equality**.

SITUATED VIEW



The situated gaze: It is recognized that many of the professionals who accompany may not directly experience the axes of discrimination.

Therefore, it is essential to incorporate an awareness of one's own privileges, the use of power and a reflective and open attitude towards structural inequalities.

VICTIMS' RIGHTS



- Information, clarity and accessibility
- Right to understand and be heard
- Respect for the person and their consent
- The victim at the center of the process
- Avoiding secondary victimization
- Support and adaptability
- Credibility of the victim's story
- Awareness of the structural dimension of discrimination and the impact of institutional violence
- Networking and coordination

GENERAL RECOMMENDATIONS

- **Rights and intersectionality approach:** Recognizing multiple vulnerabilities and ensuring real equality of access to resources and opportunities. Language, materials and spaces must be inclusive and accessible
- **Centrality of the affected person:** The credibility of the story and the person's will are the basis of the entire process. The professional is a guide and facilitator, not a judge or investigator.
- **Restorative and reparative approach:** Restore well-being, dignity and trust in others. Recognise the harm, listen without judgement, and work to help the person regain a sense of safety, justice and community belonging.
- **Interdisciplinary coordination and continuity:** Between the psychosocial, legal and socio-educational fields. Designate a reference person for the case. Promote alliances with specialized entities.

CIRCUIT PHASES

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: Seguitment
Fase 3. RESOLUCIÓ	Pas 6: Tancament i valoració

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

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Qui intervé

- Professionals from the House for Non-Discrimination.
- Professional entities and services that are considered.

- Determine if it is a case of discrimination.
- Respond to the victim.
- Refer if not within the service.

Documents a utilitzar

- [Web form](#)
- [Registration form](#)
- Tools for the first reception and the interview

Recomanacions

SKILLS AND ATTITUDES

- **Active listening and empathy:** Listen to understand, not to respond. The empathetic gaze reduces the feeling of isolation and guilt.
- **Emotional validation:** Recognizing emotions as a legitimate response to injustice.
- **Clarity and transparency:** Explain from the outset the objectives of the service, the limits of confidentiality and the options available. Avoid promises about legal or material results.
- **Neutrality does not mean indifference:** Situated knowledge, of being aware of one's positioning and one's own privileges.
- **Avoid revictimization:** Do not force stories, do not question the veracity or trivialize the facts.
- **Confidentiality and data protection:** Explain who will have access to the information and for what purpose. Record only necessary data and store it securely.
- **Participatory support:** Involving the person in all decisions in their process.
- **Cultural and communicative adaptation:** Recognizing cultural and linguistic diversity.

POINTS TO TAKE INTO ACCOUNT for each STEP of the CIRCUIT

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 al professional/s que fan la intervenció.

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

WHO can contact the Service?

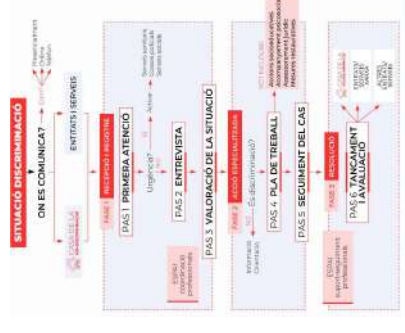
Any person who considers themselves to have been affected by a situation of discrimination can contact the service.

- Direct victim of discrimination
- Person aware of the situation/episode of discrimination
- Person accompanying the victim

HOW can I contact Service?

- In person
 - House of Non-Discrimination
 - Any antenna entities
- Email
- Telephone, or in person

Attention circuit



ATTENTION CIRCUIT

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 1 First aid and registration

Qui intervé

- Technical person at the House of Non-Discrimination
- Reference person from the entity or service specializing in the areas of discrimination involved (if applicable).
- Interpreters (if applicable)

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 1 First aid and registration



- Listen to the person affected by the discrimination situation
- Provide information or clarify any doubts.
- Collect data on the discrimination episode (possible discriminating agent, witnesses and evidence).

q) 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.



Activity 1

Registration simulation in the form

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 Interview



- **Arrange an interview** with the affected person, or the witness and, if applicable, with the specialized entity according to the area of discrimination.
- Conduct the interview in a **safe and confidential space**.
- **Collect information** rigorously: details of the episode, data on the people involved (affected person, aggressor, witnesses) and available evidence.
- Identify the person's **wishes and needs**, informing them of possible courses of action, without generating unattainable expectations.

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 1 First aid and registration

After the initial consultation, we may find ourselves with different options:

1. The person does not want to take **any action**. The attention is recorded in the Web [Form](#).
2. The person wants to take **some kind of action** :
 - a. **It is considered that this is NOT a situation of discrimination**. You will be informed and referred to resources that may be useful.
 - b. **YES it is a situation of discrimination**. The Non-Discrimination House is informed, transferring the information collected through the WEB FORM and will activate the procedures to proceed with the interview. The person who has provided the first attention must assess the professionals/entities that can participate in the interview.

ACTIVITY 1: Example of registration

- Pair work
- <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 INTERVIEW



- Web form: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Registration form and informed consent
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview
- Interview Guide

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 1 First aid and registration



- Web form: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Registration and monitoring form: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Tools for the first reception and the interview

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 Interview

The objective :

- Expand or clarify information
- Determines the wishes/demands of the person being cared for
- Explain the possible ways in which the Service can intervene, without creating false expectations.



- Technical person at the House of Non-Discrimination
- Reference person from the entity or service, specialized in the areas of discrimination involved (if applicable).
- Interpreters (if applicable)

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

Objective : Determine if this is a situation of discrimination that can be followed up by the Service (with the information obtained from the interview)



- Professionals who have carried out the first interview.
- Other professionals from network entities, in case a collective assessment is necessary.

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

Quan s'aten 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.

Documents a utilitzar

- Tracking sheet

RECOMMENDATIONS FOR FIRST CARE

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
Vols 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)

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Qui intervé

- Professionals from the House for Non-Discrimination.
- Professional entities and services that are considered.

Accions

- Bi-monthly follow-up meetings.
- Monitoring and updating the Work Plan with the person.
- Review of functions.
- Update of the registration and monitoring sheet
- Spaces for contrast and support with other professionals

Documents a utilitzar

- Web form
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview

Recomanacions

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

Accions

- Determine whether this is a situation of discrimination that is the subject of the Service.

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 és 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 Següiment, que haurà de ser actualitzada i enviada mensualment a la Casa de la No-Discriminació.

RECOMMENDATIONS FOR FIRST CARE

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, testimoni/s, proves.
- Registrar a la Fitxa de Registre o Formulari web.

d) Explicar el consentiment informat

- "Per poder-te ajudar i fer següiment, necessitem el teu consentiment per guardar la informació. Pots retirar-lo quan vulguis."
- Fer signar (o registrar consentiment verbal si és contacte telefònic).

PHASE 3: RESOLUTION

Qui intervé

- Affected person
- Person responsible for the case.
- Other specialized services or entities in the network.

Accions

- Preparation and implementation of the Work Plan.
- Evaluation of achieved objectives.
- Preparation of the final report.
- Evaluation of the service by the person accompanied.

Documents a utilitzar

- Web form
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview

Recomanacions

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

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.

RECOMMENDATIONS FOR THE INTERVIEW

L'entrevista

Consells breus per evitar revictimització

- Mantén escolta activa, empatia i neutralitat.
- 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.

Activity 2

Barometer: When is it discrimination?



ACTIVITY 2: Barometer

Quan s'atén un cas, cal identificar:

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

Tools for professionals to address situations of discrimination

RECOMMENDATIONS

- **Active listening** facilitates communication
- Maintain an **empathetic attitude**
- Speak to the person directly by name, in a close manner.
- **Stay open to the expression** of emotions (pleasant or unpleasant)
- Inform about the commitment to **confidentiality**
- **Show support**. Express clearly that discrimination is never justified.
- Express that the **person is not guilty** or responsible for the situation they have experienced.
- Inform the affected person of their rights and the **resources available to them** to receive care, advice or report the incident.

DISCRIMINATORY EPISODES



- **Aggression or hate crime** : is an action (physical, verbal or symbolic) motivated by prejudice or hatred towards a person or group. It may lead to criminal liability.
- **Hate speech** : any public expression that incites, promotes or justifies intolerance, discrimination or violence.
- **Discriminatory harassment** : repeated or serious conduct that creates a degrading or intimidating environment.
- **Positive actions** : temporary or specific measures to correct inequalities and promote real equality. They are not discriminatory, but remedial.

DIFFERENTIAL IMPACT OF VICTIMIZATION BY HATE AND DISCRIMINATION

- Animosity towards what the person **represents** .
- **Unable to change** the characteristic for which it was selected.
- **Subjective dimension** of the discriminatory experience lived
- **Intentional** and unjustified violence
- Accumulated stress or trauma and **accumulated experiences**
- **Helplessness** and hopelessness
- There is an attack on personal and collective **safety and well-being**.
- Victims with high levels of **anxiety and vulnerability**
- **Internalized oppression**

RECOMMENDATIONS

- **Believe it** without questioning its interpretation of the facts, without making judgments.
- **Ask** what you need, don't interpret
- Do not impose **criteria or decisions on them**.
- **Do not force** or insistently encourage her to report
- Don't give him **false expectations**.
- When in doubt, be cautious
- **Seek professional support** or advice whenever needed
- Maintain **calm, objectivity and professionalism**

AGGRESSIONS AND MICROAGGRESSIONS

- Aggression is any attitude, action or omission that discriminates **and** /or causes psychological, emotional or physical harm to another person.
- Microaggressions They are brief, everyday verbal, non-verbal, behavioral or environmental indignities, intentional or unintentional, that unleash hostile, derogatory or negative insults and insults towards members of socially, culturally or politically oppressed groups.

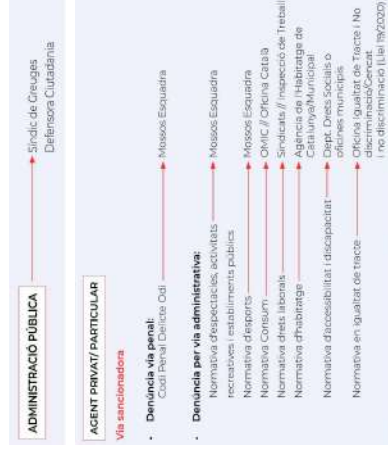
Example : not sitting next to a racialized person, not looking at a person while talking....

- The damage caused by microaggressions is very profound , especially in cases where the damage is cumulative.
- Microaggressions reinforce the structural and material damage caused by oppression and significantly affect people's ability to function well.
- It can happen to us that, when a user comes to our service, they either have a very strong reaction because that specific behavior will be the straw that reminds them of the storm they have lived through their whole life.

TO TAKE INTO ACCOUNT

- Facing and working on **distrust**
- Establish **human contact** that comforts and relieves
- **safe space** mean ? Safe around here? How is it created?
- Accompany, validate **emotions** . Support
- Media cases and/or **social media impact**
- Support to find a **network and community** to accompany you

DERIVATIONS





Activity 3

Work own privileges

Closing



ACTIVITY 2: Work on your own privileges

EXERCISE ON RANK AND PRIVILEGE: Reflection on one's own rank

This exercise proposes a first reflection on rank from a perspective on yourself. To gain awareness of your **own impact** on others and the impact of others on you.

Fill in the following table - working in pairs. One asks the other. From active listening. On a scale of 1 to 5 (5= High rank / 1= Low rank) rate your rank in the following areas.

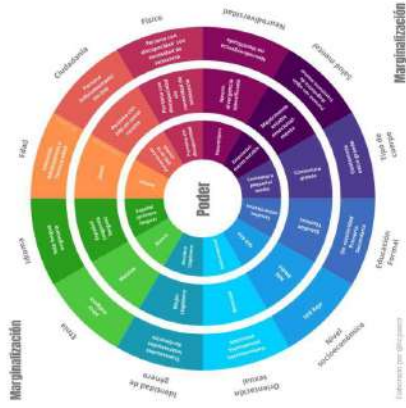
Based on your experience and also on how others perceive you.

What's interesting about the exercise is noticing what moves or happens to you, and the dialogue with the person asking you the questions, not so much the final score.

It's voluntary, only answer what you want to share.



POWER AND PRIVILEGES - DEFINITIONS AXES



Session 4: Attention circuit and practical cases

Commit to rights

Girona, December 3, 2025

OBJECTIVES OF THE 4TH SESSION

- Get to know the Girona Non-Discrimination Service
- Acquire tools to implement the care circuit
- Practice implementing the circuit on specific cases
- Expand skills and competences for supporting situations of discrimination
- Reflect and exchange experiences between professionals



PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 Interview

The objective :

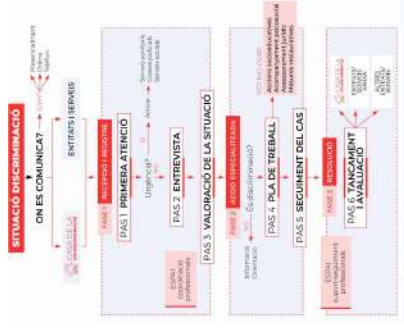
- Expand or clarify information
- Determines the wishes/demands of the person being cared for
- Explain the possible ways in which the Service can intervene, without creating false expectations.



- Technical person at the House of Non-Discrimination
- Reference person from the entity or service, specialized in the areas of discrimination involved (if applicable).
- Interpreters (if applicable)

Recapitulation

ATTENTION CIRCUIT



PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 Interview



- **Arrange an interview** with the affected person, or the witness and, if applicable, with the specialized entity according to the area of discrimination.
- Conduct the interview in a **safe and confidential space**.
- **Collect information** rigorously: details of the episode, data on the people involved (affected person, aggressor, witnesses) and available evidence.
- Identify the person's **wishes and needs**, informing them of possible courses of action, without generating unattainable expectations.
- If at the end of the interview, we already have enough information to determine that it is not a case of discrimination, do we communicate it?

CONTENTS

- Intervention protocol and care circuit
- Working with practical cases
- Collective discussion and conclusions



PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION



- Professionals from the House for Non-Discrimination.
- Professional entities and services that are considered.



- Determine if it is a case of discrimination.
- Respond to the victim.
- Refer if not within the service.



Documents a utilitzar

- **Web form**
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview



Recomanacions

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 2 INTERVIEW



Documents a utilitzar

- Web form: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Registration form and informed consent
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview
- Interview Guide

DISCRIMINATION EPISODE - PINK

Hello, my name is **Rosa** . I am 34 years old and I live in Girona.
Today I went to a clothing store downtown. When I left the fitting room, the security guard stopped me and asked me to show him my bag 'to check it'.
There was no alarm going off or anything strange going on. I looked around and saw that no other customer was being asked this, even though there were people leaving with much larger bags.
When I asked him why only me, he said: "You know how gypsy people are, I'm just doing my job."
I felt treated like a criminal in front of everyone.
I don't know if this is discrimination or if it's legal for them to check bags like this. I'd like someone to guide me."

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

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.

Documents a utilitzar

- Tracking sheet

EVALUATION - PINK DISCRIMINATION EPISODE

- Discrimination indicators:
 - They just ask her to check her bag, for no objective reason.
 - No alarm has sounded, there is no prior suspicion.
 - Humiliating and public treatment.
 - Roma person association = suspicion of theft.
- Assess possible courses of action or referral
 - Complaint to the Catalan Consumer Agency (or the council's OMIC)
 - Restorative repair process

INTERVIEW - DISCRIMINATION EPISODE - PINK

- Was it a one-time action or is it part of a pattern of treatment?
- Is there any evidence (recordings, photos, witnesses, etc.)
- Does she want the service to intervene with the store?
- What do you expect as compensation?
- Assess emotional impact

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

Accions

- Determine whether this is a situation of discrimination that is the subject of the Service.

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 és un episodi de no discriminació. No es registra com 'discriminació'. Però si que es registra com a 'cas acompanyat'.

Si SI ho és:

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

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Qui intervé

- Professionals from the House for Non-Discrimination.
- Professional entities and services that are considered.

Accions

- Monthly follow-up meetings.
- Monitoring and updating the Work Plan with the person.
- Review of functions.
- Update of the registration and monitoring sheet
- Spaces for contrast and support with other professionals

Documents a utilitzar

- Web form
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview

Recomanacions

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

Objective : Determine if this is a situation of discrimination that can be followed up by the Service (with the information obtained from the interview)

Qui intervé

- Professionals who have carried out the first interview.
- Other professionals from network entities, in case a collective assessment is necessary.
- At this point in the assessment, the person affected or who explained the case is not present.

PHASE 1: RECEPTION AND REGISTRATION

Step 3 Rating

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.

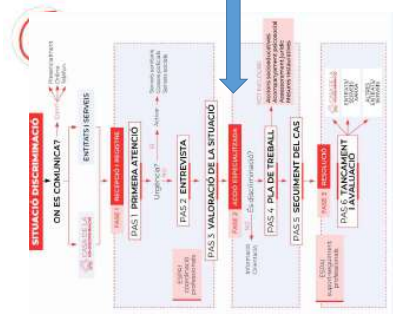
Accions positives: mesures temporals o específiques per corregir desigualtats i afavorir la igualtat real. No són discriminatòries, sinó reparadores.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Step 4 Work plan

Qui intervé

- Affected person (active participation and consent)
- Technical person at the House of Non-Discrimination.
- Reference person from the entity or service specializing in the areas of discrimination involved (if applicable).
- Other specialized network services.
- Interpreters (if applicable)



PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work plan



- Explain the **implications of each route** and ensure that the person understands them, and leave room for doubts and questions to be asked.
- Establish a **calendar** and approximate duration of the actions.
- Respect the person's **decision to stop the process at any time**.
- Designate a **person responsible** for the case, who will monitor and support the case until closure. And will facilitate coordination between all the professionals involved.
- Make the relevant **referrals**

Administrative offences (Law 11/2014 and 19/2020)



Discriminatory expressions, chants, banners or symbols

Harassment, aggressive behavior, hitting or mistreatment at work or discriminatory retaliation

Damaging goods or destroying objects or property

Calling for discriminatory shows or activities

Dissemination, marketing and production of discriminatory materials

Preventing or denying procedures, benefits or access to goods and services for discriminatory reasons

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work plan



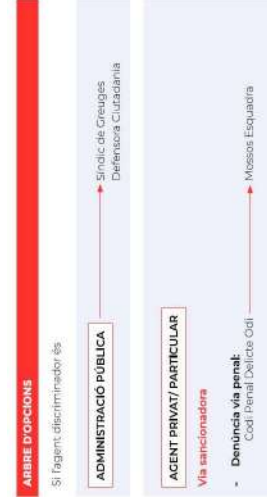
Socio-educational support must accompany the entire process and aims to empower the affected person, facilitate access to rights and resources and accompany learning processes, decision-making and social insertion. With tools of active listening, empathy and respect for one's own autonomy by professionals.

This support is understood as a practice present throughout the entire care circuit (from the first reception to the closure), and not as a one-off action.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work plan



Administrative offences (Law 11/2014 and 19/2020)



INFRINGEMENTS	Prescription	Amount
Mild	1 year	300 to 10,000€
Serious	3 years	10,001 to 40,000€
Very serious	4 years	40,001 to 500,000€

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work plan



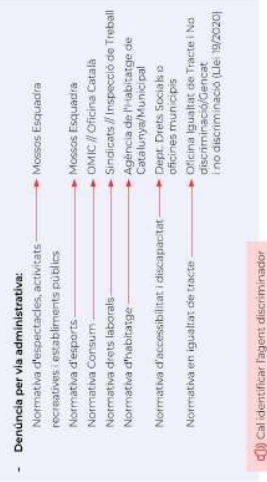
Psychosocial care consists of **assessing the emotional damage caused by the reported discrimination situation** and aims to **work on the emotional, psychological, social and community impact of the** discriminatory episode, through interventions that guarantee containment, restoration of well-being and empowerment.

Psychosocial support seeks to recover the feeling of security and restore the person's capacity for decision-making.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work Plan



PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work Plan

Taula ràpida de derivació (criteris pràctics)

- Risc físic o amenaces: activar serveis d'urgència, cossos policials, salut.
- Voluntat de denunciar i evidències clares: Veure opcions via sancionadora (veure pàg. 23).
- Impacte emocional o símptomes de trauma: derivar a atenció psicossocial/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).

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION



Step 4 Work plan



Legal advice starts from identifying the reason for discrimination, the right or rights violated and **support in taking possible courses of action or legal action**.

It may be an event that entails the **possibility of an administrative complaint** or a **criminal complaint**, if the event constitutes a crime.

The support is not limited to the action of filing the complaint, but covers **the entire process of information about the possible scenarios** that may occur, as well as the moment after the complaint. This advice is provided by a specialized service.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Step 4 Work plan



Support in restorative measures emphasizes **repairing the damage caused**, taking **responsibility** for the parties who cause discrimination, and rebuilding community ties.

It starts from the framework that any act of discrimination or violence produces an impact that goes beyond the person directly affected, and that also affects the community. Therefore, the response involves the community, the affected person and the aggressor. It is based on taking responsibility for the impact caused, repairing the damage and **committing not to reproduce the aggression or oppression**.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Step 5 Tracking



- Bimonthly coordination meetings to assess the evolution of the case and adjust actions if necessary.
- Review the functions and responsibilities of each service to ensure good coordination.
- Incorporate new services if the need is detected.
- Guarantee the constant information and participation of the affected person.



- Tracking sheet

PHASE 3: RESOLUTION

Step 6 Closing and Valuation

Objective: close the process when the objectives have been achieved or when the person decides to end it, and collect learnings to improve the service.



- Affected person
- Person responsible for the case.
- Other specialized services or entities in the network.

WORK PLAN - PINK DISCRIMINATION EPISODE

- What type(s) of support would we propose to Rosa? With what criteria?
- What is her opinion? What does she need?
- Inform her of what each of these accompaniments involves; both on the part of the Non-Discrimination Service. As the involvement of other Services. As her involvement.
- What doubts or questions do you have? Any limits or specific requests?
- Make a proposal for realistic timetables and timetables.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Step 5 Tracking



Recomanacions per al professional:

- Maintain fluid communication between all agents involved.
- Periodically confirm the consent and compliance of the affected person with the actions being carried out.
- Avoid duplicating interventions that could confuse or tire the person.
- Periodicity and instruments: a contact calendar is established.
- Professional coordination sessions: spaces for intervention and supervision for teams
- Indicator measurement: review whether specific objectives of the plan have been achieved.

PHASE 3: RESOLUTION

Step 6 Closing and Valuation

Objective: close the process when the objectives have been achieved or when the person decides to end it, and collect learnings to improve the service.



- Affected person
- Person responsible for the case.
- Other specialized services or entities in the network.

PHASE 2: SPECIALIZED ACTION

Step 5 Tracking

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



- Person responsible for the case.
- Technical person at the House of Non-Discrimination.
- Other specialized services or entities in the network.

PHASE 3: RESOLUTION



- Affected person
- Person responsible for the case.
- Other specialized services or entities in the network.
- Preparation and implementation of the Work Plan.
- Evaluation of achieved objectives.
- Preparation of the final report.
- Evaluation of the service by the person accompanied.



- Web form
- Tracking sheet
- Tools for the first reception and the interview



Recomanacions

PHASE 3: RESOLUTION

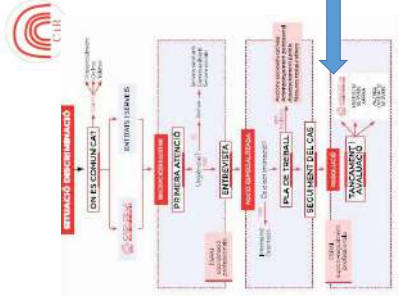
Step 6 Closing and Valuation



- End the action when:
 - work plan objectives have been achieved.
 - The person decides to end the process.
- Final interview with the affected person to collect their assessment.
- Write the final report that includes the process and conclusions.



- Tracking sheet
- Service evaluation form by the person receiving care



PHASE 3: RESOLUTION

Step 6 Closing and Valuation

Recomenacions per al professional:

- Closure must be made ensuring that the decision is informed, voluntary and with the person's explicit consent.
- Coordinate closing with the rest of the professionals involved in the service.
- Ensure that the person feels listened to and accompanied until the end.
- Offer post-closure follow-up resources if the person considers it, including contact information in case of future needs and information about other services.
- If there has been a restorative process, verify that the agreements have been fulfilled.



Activity 1

Practical cases, implementation of the circuit

CASE 1 - Laura

1. There is discrimination.
2. Labor Inspection or Unions
3. Reasons for mental health/ability
4. Direct discrimination. Possible harassment.
5. Additional information:
 - a. Know if there is a possibility of retaliation
 - b. Know if you want to take the legal route

FOLLOW-UP AND RESOLUTION - PINK DISCRIMINATION EPISODE

- Follow up on the different accompaniments: both by the Non-Discrimination Service. As the involvement of other Services. As your own involvement.
- Follow up on the agreed times, and steps to be taken and the calendar agreed with her.
- Agree with her a reference person throughout the process. Person with whom she can communicate or contact during this process. (through what channels can she communicate, email, phone...) And communication from the Service with her.
- To close, complete the Service evaluation survey.

QUESTIONS FOR WORKING ON CASES

1. Is there discrimination?
2. If it is not discrimination, where could it lead?
3. If there is discrimination, what is the reason?
4. What type of discrimination would it be? (Type: Direct/ Indirect...)
5. What extra information would we need?
6. What response could we give him after providing the initial care? Name the different steps to take. And if so, which services to refer to.

CASE 1 - Laura

6. Options:
- a. Assessment of whether it is workplace harassment (mobbing).
 - b. Possibility of referral to the Labor Inspectorate.
Specific legal advice on labor law (unions).
 - c. Possibility that the service acts by contacting the company, only with your consent.
 - d. Assess whether you need emotional support.

Case work

CASE 1- Laura

"Hello, my name is Laura, I am 38 years old and I work as an administrative assistant in a service company.

A few months ago I told my boss that I have an anxiety disorder and chronic stress and that I needed some time adjustments. Since then, the way I am treated has changed a lot.

They've taken away my responsibilities "because I don't want to stress myself out", they control me much more than before and they've hinted that maybe I'm not ready for a position facing the public.

In addition, two colleagues have made comments such as: *"Of course, with these problems you shouldn't be here."*

I don't know if this is discrimination, if it's because of my mental health situation or if I'm exaggerating. I would like to talk to someone."

CASE 2 - Omar

Omar, 32 years old, of Senegalese origin, with a work and residence NIE, explains that he has tried to rent four different rooms in Girona.

In all of them, after seeing him in person, they have told him: *"It's already taken"* or *"We are looking for someone with a similar profile to the other roommates"*.

On the top floor, the owner told him openly: *"We've already had problems with African boys, I'd rather not take any chances."*

Omar works in the hospitality industry, has a payroll, but the people he works with demand more documentation from him than from his coworkers.

He feels frustrated and doesn't know if this is "legal" or if he can do anything about it.

CASE 2 - Omar

1. There is discrimination.
 2. Specialized legal entities or services or Municipal housing service
 3. Racial Motives / Xenophobia
 4. Direct discrimination. Systematic practice
 5. Additional information:
 - a. Data about the owner or real estate agent
 - b. What evidence do you have (capture of messages, conversations, ads)?
 - c. Are there any witnesses?
6. Options:
- a. Guidance on housing rights (what is legal and what is not)
 - b. Service intervention with the owner (if he wants it)
 - c. File an administrative complaint for discrimination.
 - d. Legal services specialized in racial discrimination (SOS Racisme, specialized municipal services, bar associations).
 - e. Municipal housing service (to strengthen access options).
 - f. Anti-racist entities (community and emotional support).
 - g. If necessary, psychological support.

CASE 2 - Omar

6. Options:
- a. Guidance on housing rights (what is legal and what is not)
 - b. Service intervention with the owner (if he wants it)
 - c. File an administrative complaint for discrimination.
 - d. Legal services specialized in racial discrimination (SOS Racisme, specialized municipal services, bar associations).
 - e. Municipal housing service (to strengthen access options).
 - f. Anti-racist entities (community and emotional support).
 - g. If necessary, psychological support.



CASE 3 - Noelia

Noelia, a social worker who has just joined a service (three months), contacts the House of Non-discrimination because she feels very uncomfortable with the comments made by a colleague who has been in the service for 10 years.

She explains that during team meetings, and also in informal conversations, this colleague makes derogatory comments about users of migrant origin, such as: "These people don't want to work." "Everyone in this family is the same." "We already know how this community works."

Noelia says that no one on the team usually intervenes and that these attitudes have become normalized. When she mentioned it to her boss, he replied that "they had already told her something", but that "it is difficult to change" and that "it is better not to give it too much importance".

Noelia is afraid of being singled out within the team and is unsure whether what she is hearing can be considered discrimination. **She asks for guidance.**



CASE 3 - Noelia

6. Options:
- a. Contact the ethics committee within the organization (if there is one), or management or human resources: review of protocols and good practices, mandatory training in anti-racism and equality, external supervision of the team.
 - b. Guarantee that Noelia will not be identified at the beginning of the performance
 - c. Emotional and professional support (if necessary)
 - d. Formal complaint options (if she wants it): City council human resources, administrative complaint, professional ethics committees (official college)
 - e. Possibility of a restorative process

CASE 3 - Noelia

6. Options:
- a. Contact the ethics committee within the organization (if there is one), or management or human resources: review of protocols and good practices, mandatory training in anti-racism and equality, external supervision of the team.
 - b. Guarantee that Noelia will not be identified at the beginning of the performance
 - c. Emotional and professional support (if necessary)
 - d. Formal complaint options (if she wants it): City council human resources, administrative complaint, professional ethics committees (official college)
 - e. Possibility of a restorative process



CASE 4 - Mireia

Mireia, an educator at an Open Childhood Center. In the afternoons, she accompanies her group of children to the Civic Center, where they share spaces to do activities.

She explains that, often, when the children pass by the reception or leave through the lobby, the worker at the Civic Center makes comments like: "These children always make a lot of noise, haven't they been taught manners in their country?", "It's obvious that they haven't been taught anything at home.", "Of course, because their mothers are always shouting..."

Mireia says that the comments are constant and that other professionals hear them, but no one says anything. She has not dared to talk to her coordinator about it because she knows that the receptionist is related to a person in a position at the city council and she is afraid that this will harm her job. She says that she needs to keep her job and that she feels very vulnerable and helpless.

After discussing it with a colleague and friends involved in anti-racist movements, she was encouraged to seek guidance to find out if she could do something and how to protect herself if she did.



CASE 4 - Mireia

6. Options:
- a. Inform the management of the Civic Center: review of space use protocols, training for workers...
 - b. Formal complaint (if she wants it): City council human resources, administrative complaint.
 - c. Possibility of a restorative process
 - d. Emotional and community support (if necessary)

CASE 5 - Ruslana

Ruslana, 45, comes to the municipal office to renew her disability card. She is diagnosed with bipolar disorder and has a certificate of 33% disability.

She explains that every time she comes to the service, a worker tells her: "You have to control yourself, otherwise we won't be able to help you."

On the last visit, while Marta was emotional, but not losing control, the worker told her to leave and come back "when she was stable."

Other people who raised their voices that same day were not expelled.

Ruslana feels humiliated and believes she is being treated badly "because she knows I have a diagnosis."



CASE 5 - Ruslana

6. Options:
- a. Yes, there is discrimination.
 - b. Mailbox for complaints and service suggestions, specialized entity
 - c. Reason: mental health
 - d. Direct discrimination by a service worker
 - e. Additional information:
 - a. How many times has it happened? (pattern or one-time episode)
 - b. On what specific days, times or situations?
 - c. Are there records or evidence? (emails, audios, previous appointments, notes, testimonies, etc.)
 - d. Has it affected your emotional state, health or autonomy?
 - e. What response do you expect? (information, reparation, change of treatment, apology, formal complaint, institutional intervention, etc.)



CASE 5 - Ruslana

6. Options:
- a. Formal complaint (if she wants it): administrative complaint, complaint to the health center.
 - b. Restorative process
 - c. Emotional support

CASE 6 - Social networks

6. Options
- a. Referral to Mossos d'Esquadra
 - b. Communication to the Prosecutor's Office specializing in hate crimes
 - c. Assess support for potential people affected by the call

UDG SURVEY

Avaluació de la formació "Compromesos amb els drets"

Preguntes quantitatives (escala 1 a 5)
(1 = Hoja en desacord / Molta insatisfacció, 5 = Hoja d'acord / Molta satisfacció)

1.	La formació ha estat clara i ben estructurada.
2.	Els continguts han estat útils per entendre les discriminacions a la ciutat de Girona.
3.	Les preguntes formatives han facilitat la participació i el debat.
4.	Considero que aquesta formació em servirà en la meua tasca professional o personal.
5.	La durada i el format de la formació han estat adequats.
6.	Ús dels on-line desenvolupats la formació ha estat adequat.
7.	He adquirit coneixements nous sobre les diferents formes de discriminació.
8.	La formació m'ha ajudat a identificar accions concrets per prevenir discriminacions.
9.	Em sento més capacitada per detectar situacions discriminatòries en el meu entorn.
10.	El material i els recursos proporcionats han estat adequats i útils.

Preguntes obertes

1. Quins aspectes de la formació t'han semblat més útils o interessants?

CASE 6 - Social networks

Several entities are sending social media screenshots of a call spread by an extreme right-wing group on Instagram, X and Telegram.

The poster announces a rally "to recover Girona" this Saturday at 6pm in the city centre. The image shows silhouettes of racialised young people and LGBTI flags smeared with red paint.

The main slogan says: "Let's clean the streets. Girona for the locals" and "Zero tolerance for degenerates and employers."

On Telegram and X, several profiles exchange racist and LGBT-phobic expressions, as well as speeches that incite violence.

On social media, people of color and young LGBTI people express fear and explain that the same group has already been the subject of verbal intimidation and persecution in other neighborhoods.

A city entity contacts the non-discrimination service and asks if this call can be considered a hate crime and what measures can be taken.

Survey

Closing

CASE 6 - Social networks

- 1. Yes, there is discrimination.
- 2. Mailbox for complaints and service suggestions, specialized entity
- 3. Reason: Racism, xenophobia and LGBTI-phobia
- 4. Hate speech and incitement to violence. Possible hate crime
- 5. Additional information:
 - a. Is it possible to identify who is calling the shots? Who would be responsible?
 - b. Are they specific profiles or anonymous?
 - c. What access do you have to information from network groups?
 - d. Antecedents of the group in Girona or Catalonia
 - e. Has the security forces been notified?
 - f. Are other groups organizing counter-rallies?

EUROPEAN SURVEY

1. Enter the link or scan the QR

https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/CERV_2021-2027



2. Fill in the first section with the following fields:

3. Fill in the other sections with your opinions.

2 Información del proyecto

* 2.1 Referencia del proyecto

101144348

* 2.2 Tipo de actividad:

☒ Formación ☐ Aprendizaje mutuo ☐ Sensibilización

2.3 Título del acto:

GTIR: Formación per formadores

2.4 Fecha del acto:

03/12/2025

2.5 ¿Se celebra el acto físicamente o en línea?

☒ Acto celebrado físicamente ☐ Acto celebrado en línea ☐ Acto híbrido

2.6 Lugar del acto:

Girona



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

FORMACIÓN PARA FORMADORES

Fechas: 12, 19 y 26 de noviembre y 03 de diciembre de 2025

Formato: Presencial

Lugar: Centro Cívico Onyar, Girona

Duración total: 20 horas (4 sesiones de 5 horas)



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

Índice

1. Planteamiento de la formación
2. Objetivos de la formación
3. Participantes
4. Metodología
5. Desarrollo de las sesiones
6. Evaluación
7. Conclusiones
8. Recursos y materiales de la formación



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

1. Planteamiento de la formación

La formación de formadoras se ha diseñado con la idea de capacitar a un conjunto de profesionales para que puedan replicar formaciones en materia de derechos humanos, igualdad de trato y no discriminación en diferentes ámbitos de referencia. Especialmente, ha sido pensada para profesionales de la administración pública y de entidades especializadas en distintos ejes de discriminación.

La propuesta formativa combina contenidos conceptuales, normativos y prácticos con un enfoque participativo y aplicado. El objetivo es dotar a las personas participantes de herramientas concretas para la intervención profesional y la transmisión de conocimiento a terceras personas.

Estas sesiones se enmarcan en una primera fase del planteamiento del paquete formativo. Una vez finalizada esta fase, se prevé que algunas de las personas participantes repliquen la formación, adaptándola a las necesidades y realidades de grupos más reducidos.

2. Objetivos de la formación

El objetivo principal, que se planteó en estas formaciones, ha sido capacitar a personas formadoras para la prevención, detección y abordaje de situaciones de discriminación, así como para la replicabilidad de la formación en otros contextos institucionales y profesionales.

Como objetivos específicos se plantearon:

- Identificar y comprender los conceptos clave vinculados a la discriminación, los prejuicios, los estereotipos y las relaciones de poder.
- Conocer el marco normativo europeo, estatal y catalán en materia de derechos humanos y no-discriminación.
- Desarrollar una mirada interseccional, comunitaria y restaurativa en la atención a situaciones de discriminación.
- Conocer el circuito y protocolo de atención del Servicio de No Discriminación.
- Adquirir herramientas para implementar el circuito de atención
- Ampliar habilidades y competencias de acompañamiento de situaciones de discriminación
- Practicar el análisis de casos y el uso de herramientas de intervención profesional.
- Crear un espacio de reflexión e intercambio de experiencias entre profesionales
- Dotar a las personas participantes de habilidades para replicar la formación como formadoras.



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

3. Participantes

La formación ha contado con una participación a lo largo de las cuatro sesiones, con un perfil diverso de profesionales procedentes de la administración pública, entidades del tercer sector especializadas en los distintos ejes de discriminación que se plantean en el proyecto. Específicamente los y las profesionales que participaron, forman parte de las siguientes entidades y servicios de la ciudad:

Servicio o entidad	Cargo
Ayuntamiento de Girona	Técnica de gestión de proyectos sociales
Servicios Sociales Básicos (Ayuntamiento de Girona)	Directora
Servicios Sociales Básicos de Pont Major (Ayuntamiento de Girona)	Integradora social
Servicios a las personas y la convivencia (Ayuntamiento de Girona)	Jurista
Espai Jove Güell de (Ayuntamiento de Girona)	Directora
Asociación Sociocultural De Colombianos Para La Integración En Girona (ASOCOLGI)	Directora administrativa
Asociación comunitaria anti-SIDA de Girona	Psicóloga
Asociación para la Atención de Servicios y Solidaridad	Coordinadora y técnica
Asociación Trans Girona	Secretario
Cáritas Girona	Técnica del servicio de acogida
Centro de Acogida y Servicios Sociales La Sopa (Ayuntamiento de Girona)	Trabajadora social
Cruz Roja de Girona	Educador Social
	Técnica
Espacio LGTBI	Activista y educadora
Fundación Drissa	coordinador servicio de vivienda
Fundación Resilis	Subdirector del Centro de Acogida Oikia
Fundación SERGI	Coordinadora Área de Ciudadanía y Participación
	Coordinadora AMPARA Girona
Fundación Apip Acam	Integradora Social
MIFAS	Trabajador social
Ong Dagua	Voluntaria
ONG Dagua	Directora y coordinadora de proyectos



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

Servicios Sociales Básicos de Sant Narcís (Ayuntamiento de Girona)	Directora
Sección de planificación (Ayuntamiento de Girona)	Técnico de gestión
Servicio de Primera Acogida (Ayuntamiento de Girona)	Técnica
Servicios Sociales Básicos (Ayuntamiento de Girona)	Trabajadora social
Suara Cooperativa	Dirección de servicios

Al final del informe se adjuntan las hojas de registro de asistencia. A continuación se muestra un cuadro resumen de la asistencia en las diferentes sesiones:

Sesión	Fecha	Número de participantes	Mujeres	Hombres NB	
1	12/11/2025	27	17	7	3
2	19/11/2025	22	13	6	3
3	26/11/2025	25	14	8	3
4	02/12/2025	24	13	8	1

4. Metodología

La formación se ha desarrollado a partir de una metodología participativa y vivencial, que ha combinado la exposición de contenidos teóricos con la realización de dinámicas y actividades prácticas. La metodología se ha basado principalmente en:

- Dinámicas de grupo y trabajo colaborativo.
- Reflexión individual y colectiva.
- Análisis y debate sobre casos prácticos.
- Exposiciones teóricas breves combinadas con actividades aplicadas.
- Actividades vivenciales basadas en casos reales o similares.

Esta metodología ha permitido fomentar un rol activo de los participantes y ha facilitado la transferencia de los contenidos a la práctica profesional. Todos los materiales utilizados durante las sesiones se han hecho llegar posteriormente a los participantes.



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

5. Desarrollo de las sesiones

Las sesiones fueron diseñadas y dinamizadas por distintos profesionales. Kadi Dem, Quim Bruger, Xevi Casademont de la Universidad de Gerona, Guiomar Vargas de la Fundación Sergi y Roy Grego y Judit Font del Ayuntamiento de Gerona.

Todas las sesiones finalizaron con un espacio de recapitulación y recogida de propuestas para las siguientes sesiones.

Sesión 1. Conceptos básicos

La primera sesión se estructuró en cuatro grandes bloques:

1. Presentación del proyecto y funcionamiento de la formación, así como una dinámica inicial de presentación para favorecer la creación de un espacio de confianza.
2. Trabajo de conceptos básicos relacionados con la discriminación, como la categorización social, la construcción de la identidad, prejuicios y estereotipos. A partir de diversas dinámicas, se trabajó una definición compartida de la discriminación y sus principales dimensiones.
3. Introducción a los privilegios, las relaciones de poder y la perspectiva interseccional. Este trabajo se centró en la utilización de dinámicas vivenciales que permiten tomar conciencia de sus privilegios.
4. Presentación de la perspectiva comunitaria y restaurativa como pilares del abordaje de las situaciones de discriminación y bases del funcionamiento del servicio.



7

8



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

Sesión 3. Servicio de No Discriminación de Girona

La tercera sesión abordó el funcionamiento del Servicio de No-Discriminación, poniendo especial énfasis en:

1. Los principios y enfoques del servicio (comunitario, interseccional, restaurativo y situado).
2. El protocolo de intervención y el circuito de atención, y el desglose paso a paso del suyo funcionamiento.
3. Las diferentes fases de atención: recepción y registro, atención especializada, seguimiento y resolución.
4. Las herramientas profesionales para la atención a situaciones de discriminación y el impacto diferencial.

A través de dinámicas prácticas, los participantes pudieron practicar el registro de casos y reflexionar sobre los propios privilegios en la intervención profesional.



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers





WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

Sesión 4. Análisis de casos prácticos

La cuarta sesión se dedicó principalmente al trabajo práctico sobre casos reales o simulados, mediante el trabajo en pequeños grupos. Las actividades permitieron:

1. Aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones concretas.
2. Debatir diferentes estrategias de intervención en grupos pequeños, posteriormente se realizó una puesta en común, para compartir las respuestas, debates y reflexiones con el grupo grande.
3. Poner en práctica el circuito de atención y las recomendaciones profesionales.

La sesión incluyó un espacio de evaluación de la formación, tanto mediante la encuesta europea como a través de un cuestionario propio de la Universidad de Girona, finalizando con una ronda de cierre y valoración colectiva.





WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers





WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

6. Evaluación

La evaluación de la formación se llevó a cabo durante la última sesión mediante un cuestionario cuantitativo y cualitativo. Respondieron la encuesta 16 personas participantes.

La satisfacción general con la formación ha sido muy alta con una valoración de uno de 8,9 sobre 10.

Preguntas cuantitativas (escala 1 a 5) (1 = Muy en desacuerdo / Muy insatisfecho/a/y, 5 = Muy de acuerdo / Muy satisfecho/a/y)	Media
1. La formación ha sido clara y bien estructurada.	4,65
2. Los contenidos han sido útiles para entender las discriminaciones en la ciudad de Girona 4,68	
3. Las personas formadoras han facilitado la participación y el debate.	5
4. Considero que esta formación me será útil en mi labor profesional o personal.	4,56
5. La duración y el formato de la formación han sido adecuados.	4,21
6. El espacio donde se ha desarrollado la formación ha sido adecuado 7.	3,81
He adquirido nuevos conocimientos sobre las diferentes formas de discriminación.	4,62
8. La formación me ha ayudado a identificar acciones concretas para prevenir discriminaciones.	4,37
9. Me siento más capacidad/da para detectar situaciones discriminatorias en mi entorno.	4,43
10. El material y los recursos proporcionados han sido adecuados y útiles.	5

Los resultados cuantitativos muestran una valoración muy positiva de la formación, especialmente en lo que se refiere a la metodología participativa y la utilidad de los materiales y la calidad del equipo formador que han obtenido las puntuaciones más elevadas. Los participantes destacan también el aspecto práctico de la formación, tanto en la detección como en la prevención de situaciones de discriminación.

En cuanto a las preguntas abiertas, las personas participantes han destacado especialmente la utilidad de la documentación y recursos facilitados, en particular el circuito de atención, así como el planteamiento del servicio y la coordinación entre los diferentes actores. También se ha valorado muy positivamente el espacio de debate, reflexión y trabajo de casos.

Los principales elementos de mejora identificados, tanto en lo que se refiere a las preguntas cuantitativas, como las abiertas, han sido la necesidad de disponer de más tiempo para el trabajo práctico de casos y la mejora del espacio físico.



WP PARTNER	TASK	TYPE	FECHAS	TITLO
5	UDG (AJ, FS) Todo	T	12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre de 2025	Training of trainers

7. Conclusiones

La formación de formadoras ha permitido consolidar a un grupo de profesionales capacitados para abordar situaciones de discriminación desde una perspectiva integral, crítica y aplicada. El formato intensivo, la metodología participativa y el trabajo con casos prácticos han favorecido la adquisición de competencias transferibles a distintos contextos profesionales.

Como próximos pasos, se prevé la realización de una sesión específica de preparación para las personas que se presenten voluntarias para replicar la formación, así como un proceso de acompañamiento y seguimiento por parte del equipo formador, con el objetivo de adaptar la implementación y mejorar progresivamente los materiales y recursos disponibles.

8. Recursos y materiales de la formación

Durante la formación se han utilizado materiales de soporte en formato presentación como base de las explicaciones teóricas y de las dinámicas realizadas. Este material se adjunta como anexo a este informe.

El documento central de trabajo de la tercera y la cuarta sesión ha sido el Protocolo de Intervención del Servicio de No Discriminación de Girona, que constituye la principal herramienta de intervención y coordinación entre los diferentes profesionales que forman parte del servicio. Este documento se utilizó en su versión en catalán durante las sesiones de formación. Aún no disponemos de las versiones finales traducidas al español y al inglés. Por eso sólo se aporta la versión en catalán como muestra del documento utilizado.

Formación : Comprometidos con los derechos

Presentación del proyecto

Girona, 12 noviembre de 2025



ENTIDADES ANTENA

- Fundació SERGI
- MIFAS
- Creu Roja
- Fundació Driosa
- Càritas
- Fundació Astras
- Suara Cooperativa
- A.A.S.S., Associació per a l'Atenció de Serveis i Solidaritat
- Fundació Apila- Acam

- ACAS Girona
- ASOCOLGI
- Espai LGTBI
- Associació Trans*
- Fundació Resilis Valentes i
- Acompanyades
- CNO Girona
- ATART
- Support-Girona

- Multipacitat
- Grup Fundació Ramon Noguera
- Mujeres Diversas
- Red de Migración, Género y Desarrollo
- ONG Dagua
- Associació Normatu
- FEM - Fundació Esclerosi Múltiple
- Fundació ASTRID- 21



SERVICIOS MUNICIPALES

- Serveis socials de l'Ajuntament de Girona
- Xarxa de centres cívics
- Trobades amb sostre i La Sopa
- El Güell Espai jove
- SA LGTBI Girona
- SAGGID. Servei d'Atenció a la Gent Gran i Persones Dependents



PROYECTO CONMIT TO RIGHTS

- Nace a partir de una propuesta del Consejo de Cohesión y Servicios Sociales
- Se plantea un proyecto europeo Commit To Rights (Comprometidos con los derechos)

Objetivos principales :

- Creación **Servicio de No-discriminación** y circuito de protección contra la discriminación
- Campañas de prevención y **formaciones contra la discriminación**
- **Investigación** de situaciones de discriminación en la Ciudad de Girona



Presentaciones



PRESENTACIONES

- Nombre
- Servicio o entidad
- Motivación (¿Por qué te has apuntado a la formación?)



ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN



- Fechas:** Miércoles 12, 19 y 26 de noviembre y 3 de diciembre
- Horario :** De 9 a 14h
- Localización :** Centro Cívico Onyar , c/ Campo de la Plana, 13
- **Sesión 1:** Conceptos básicos sobre el fenómeno de la discriminación
- **Sesión 2:** Marco legislativo y realidad en la ciudad de Girona
- **Sesión 3:** Servicio para la no discriminación en Girona
- **Sesión 4:** Casos prácticos



OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Identificar y comprender el fenómeno de la discriminación
- Conocer la legislación vigente en materia de igualdad de trato y no discriminación
- Comprender el impacto de la discriminación en las personas víctimas
- Conocer el Servicio de No discriminación de Girona y el circuito de atención
- Ampliar habilidades y competencias de acompañamiento de situaciones de discriminación
- Adquirir herramientas para poder impartir formaciones a otros profesionales
- Crear un espacio de reflexión e intercambio de experiencias



FUNCIONAMIENTO DE LAS SESIONES

- Conocimiento construido desde la experiencia y aplicado
- Temas que estarán presentes
- Espacio de confianza
- Espacio para equivocarse
- Espacio de aprendizaje y construcción conjunta
- Garantizar que todo el mundo pueda intervenir
- Nombrar pero no jugar
- Límites

Actividad 1

Paquetes

CATEGORIZACIÓN SOCIAL



- Identidad social según grupos
- Comparación con otros grupos

- Sesgo positivo del propio grupo
- Necesidad de pertenencia



Sesión 1: Conceptos básicos sobre el fenómeno de la discriminación

Gerona, 12 de noviembre de 2025

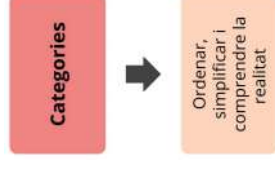


ACTIVIDAD 1: PAQUETES

- Qué criterios cree que se ha hecho servir para realizar los grupos ?
- Porque cree que se han seguido estos criterios ?
- Ha quedado alguien excluido ?
- Cómo se ha sentido durante el proceso ?



CATEGORIZACIÓN SOCIAL



Categorías propias

Categorías por los demás

Pueden construirse desde: sexo, género, "raza", la edad, sexual, etc.



ACTIVIDAD 2: ¿QUIÉN SOY?

- A cuáles grupos perteneces ?
- ¿Qué son los roles que ocupas en tu día ? (padre, madre, hijo , hermana, profesora , vecino ...)
- ¿En cuáles categorías agruparías estos roles ? (familia , profesión , hogar...)



Actividad 2

¿Quién soy ?

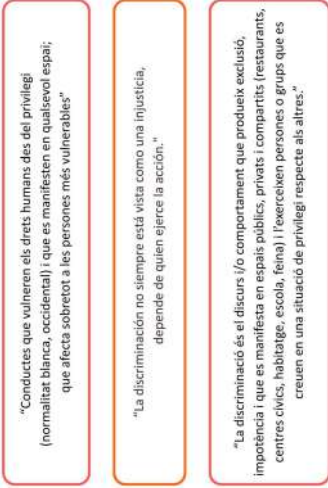


CONTENIDOS DE LA SESIÓN 1

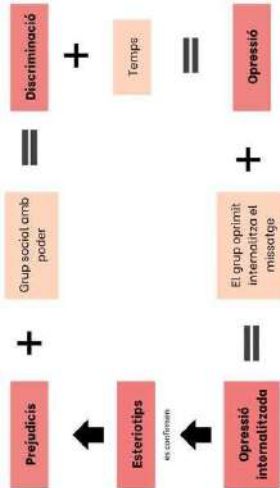
- Categorización social
- Prejuicios y estereotipos
- Definiciones de discriminación
- Privilegios y relaciones de poder
- Perspectiva interseccional
- Perspectiva restaurativa
- Perspectiva comunitaria



PROCESO PARTICIPATIVO



CICLO DE LA DISCRIMINACIÓN



Fuente: Adaptación Hilo a la aguja. Previniendo la discriminación (2021)

RELACIONES DE PODER

- Definimos el " **poder** como en nuestra capacidad de influir en el propio entorno y en las relaciones ", según Arnold Mindell (1992) ; desarrolla el marco metodológico de Trabajo de Procesos . Y también Julie Diamond en 'Power: A User's Guide' (2016).
- Es decir, hacer que las cosas pasen, y está estrechamente relacionado con el **rango** .
- Mindell define la suma de privilegios de una persona como rango.
- El uso de estos privilegios o rango, influye constantemente en nuestras relaciones, ya sea de forma más consciente o inconsciente.
 - El poder está en todas partes
 - A menudo el rechazamos porque confundimos poder con mal uso o abuso de poder

TIPO DE DISCRIMINACIÓN

- Directa** : se produce cuando una persona es tratada de una manera menos favorable por algún motivo discriminatorio
- Indirecta** : a discriminación que se produce cuando una disposición, un criterio o una práctica pretendidamente neutras son susceptibles de causar un perjuicio mayor a una persona por algún motivo discriminatorio
- Por asociación**: se produce cuando una persona o grupo al que se le asocia es objeto de discriminación, real o atribuida, como consecuencia de su relación con una persona o grupo por algún motivo discriminatorio

CICLO DE LA DISCRIMINACIÓN

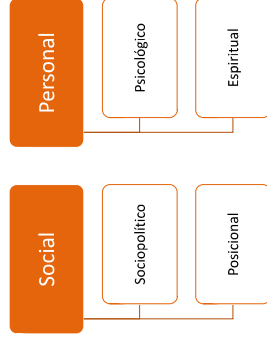
- Opresión internalizada** : Cuando experimentamos marginación externa internalizamos el opresor /a, o sea , la voz externa que ente pone en el margen se convierte también en una voz interna (nos lo decimos nosotros mismas).



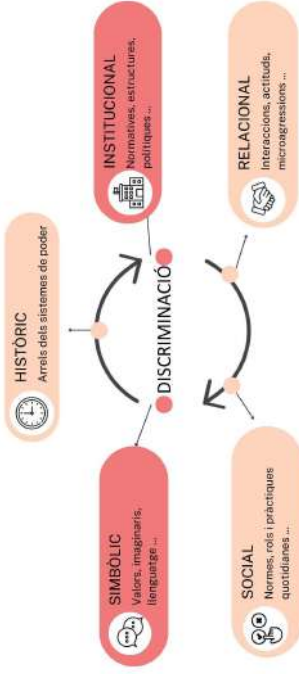
Campaña sensibilización Always Like a Girl

RELACIONES DE PODER

El rango es la posición de poder, privilegios o recursos que una persona tiene en un contexto determinado.



DIMENSIONES DE LA DISCRIMINACIÓN



Relaciones de poder

CONCEPTO DE RANGO

Conocer el propio rango y utilizarlo con conciencia es esencial para la cooperación, la inclusión y la transformación de los conflictos.

- Puede ser **aprendido o heredado**
- Es **relativo** (en relación a...)
- Es **contextual**
- Es **dinámico** (cambia en cada momento)
- Es **multidimensional** . Existen muchas dimensiones y todas las personas tenemos rango en algunas dimensiones.
- Es **interseccional** . Los diferentes ejes de poder o rango están interconectados .

TIPO DE RANGO

Social	Psicológico	Espiritual
"Raza" - Género - Clase social - Orientación sexual - Capacitismo - Religión - Educación - Edad	- Sentirse seguro/a/y y cuidado (da/di - Autoconocimiento interior - Autoestima - Capacidad de expresar emociones ...	- Sentir una gran fortaleza interior - Capacidad de sostener situaciones difíciles

SEÑALES DE RANGO BAJO

- Tendencia a decir 'sí' pero con señales corporales que dan a entender 'no'
- Mirar hacia abajo
- Estar en tensión
- Tendencia a ser emocional
- Sentirte incomprendido
- Tener sensación que las demás personas saben más que tú

SEÑALES DE RANGO ALTO

- Determinar el tiempo, la disponibilidad para relacionarte con los otros
- Personas que usan un estilo de comunicación seré , con tendencia a ser suave y no emocional
- Usar un tono paternalista en las conversaciones o relaciones
- No dudar de las tuyas posiciones
- Cuando nos sentimos cómodos , tendemos a notar el **nuestro rango alto como normal** y olvidemos cómo se pueden sentir los otros
- La dificultad está en ponerle conciencia a **todos los rangos** presentes para no olvidar ninguna parte de nosotros y del grupo

PODER Y PRIVILEGIOS



RETSASO. Capítulo 1. El poder y su distribución en la sociedad (2022)

PODER Y PRIVILEGIOS

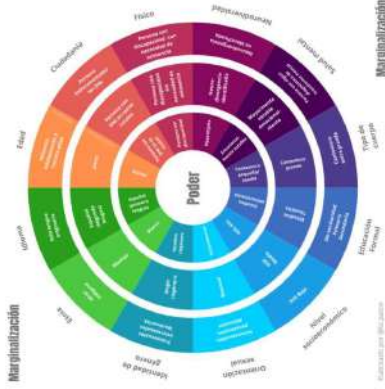


PODER Y PRIVILEGIOS

- ¿Alguna afirmación te ha llamado la atención?
- ¿Qué afirmaciones te han sido más fácil contestar? Porque?
- ¿Qué afirmaciones te han sido más difícil contestar? Porque?
- ¿Te has dado cuenta de algo que no eres consciente? ¿Ha sido fácil o difícil? Porque?

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

- Término creado por el activista y académica Kimberlé Williams Crenshaw, en 1989, en el marco de las influencias de la teoría y lucha feminista y por los derechos de las personas negros .
- Estudio de las identidades sociales solapadas y los sedes respectivos sistemas de opresión , dominación o discriminación .



Actividad 3

Carrera de los privilegios

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

La **mirada o perspectiva interseccional** es un enfoque de análisis e intervención que tiene en cuenta que las personas no sólo sufren discriminación o desigualdades por un único eje (por ejemplo género, origen, orientación sexual, clase social, edad, funcionalidad, raza...), sino que estos ejes interactúan entre sí, creando situaciones particulares de opresión, privilegio o vulnerabilidad.

PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

Esta perspectiva:

- permite reconocer que **en una misma persona pueden converger múltiples identidades** y situaciones que generan desigualdades y discriminaciones específicas;
- ayuda a **analizar** cómo las estructuras sociales, las instituciones y las prácticas profesionales pueden reproducir estas desigualdades múltiples;
- implica que la **intervención debe ser contextualizada** ;
- **no es una simple suma de discriminaciones** , sino que los distintos ejes se creen y se potencian mutuamente produciendo efectos específicos;
- es una herramienta para **promover la igualdad real**.



Que es la interseccionalidad. Igualdades conectadas (2019)



PERSPECTIVA INTERSECCIONAL



PERSPECTIVA RESTAURATIVA

- Parte de la voluntad de **reparar el daño** y las vulneraciones de derechos.
- Pone el énfasis en la **responsabilidad** de las partes implicadas.
- Un proceso que busca **restablecer vínculos**, reconstruir confianza y contribuir a un cambio profundo en las dinámicas sociales e institucionales que sostienen las desigualdades
- La justicia **no se entiende como una respuesta punitiva** , sino como una oportunidad para **restituir derechos y generar aprendizajes** que eviten la repetición de los hechos y promuevan la convivencia.

PERSPECTIVA RESTAURATIVA: OBJETIVOS

El enfoque restaurativo persigue tres objetivos principales:

1. **Reparar el daño** vivido por la persona o colectivo afectado, tanto desde una dimensión material como simbólica.
2. **Fomentar la responsabilidad** de la persona o entidad que ha ejercido la discriminación, promoviendo un proceso de reflexión y reconocimiento.
3. **Reforzar la cohesión comunitaria** , implicando a la sociedad en la transformación de las causas estructurales que sostienen las discriminaciones.

"La violencia contra una persona no sólo tiene efectos sobre la propia víctima, sino que acaba impactando en la comunidad y en todas aquellas con las que ésta interactúa". *Tejalisha Bankhead y Rachel V. Brown (Cuaderno CIP, 2023)*



PERSPECTIVA RESTAURATIVA: BENEFICIOS

- Permite **abordar las discriminaciones de manera integral** , combinando el vertiente jurídico , psicosocial y comunitario .
- Refuerza la **confianza entre la ciudadanía y las instituciones** .
- Las personas afectadas son las **protagonismo** en el sede proceso de reparación .
- Reduce la reincidencia , ya que **promueve la responsabilidad** y el **cambio personal o institucional** .
- Genera **aprendizaje colectivo** y contribuye a construir entornos más justos y respetuosos con la diversidad .



COMPONENTES BÁSICOS DE UN PROCESO RESTAURATIVO

- **Entorno seguro y consentimiento informado** : Garantizar la seguridad emocional y física de las personas participantes. La participación debe ser voluntaria e informada.
- **Perspectiva psicosocial y interseccional** : La intervención debe considerar los diferentes ejes de opresión y atender a las necesidades emocionales, sociales y comunitarias.



- **Transformación y garantías de no repetición** : Propósito final es evitar la repetición de los hechos mediante cambios de actitud, formación y transformación institucional .



PERSPECTIVA COMUNITARIA

- La **mirada comunitaria** hace hincapié en la dimensión colectiva y global de las discriminaciones.
- Por el **trabajo en red** , **compartir conocimientos** , miradas y aproximaciones.
- Permite abordar **dinámicas que operan a nivel estructural**.
- Dando respuesta a las **necesidades** de la **persona y su entorno**.
- **Involucra a todos** los agentes: administración, personas, entidades...



COMPONENTES BÁSICOS DE UN PROCESO RESTAURATIVO

- **Centralidad de la víctima** o persona afectada : Poder de decisión y autonomía de la persona, evitando toda revictimización .
- **Participación comunitaria** : La comunidad debe tener un papel en la reparación y la transformación.
- **Responsabilidad** de la persona o entidad ofensora .
- **Mediación y facilitación** : Roles de personas facilitadoras formadas, que aseguren un entorno seguro y equilibrado entre las partes.



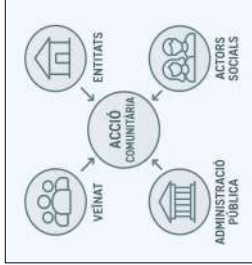
PERSPECTIVA COMUNITARIA

- La acción comunitaria pone el foco en la **colectividad, la participación y la justicia social** .
- Problemas sociales (como la discriminación, la exclusión o la desigualdad) tienen causas estructurales y colectivas. Por eso, las **respuestas también deben ser colectivas y construidas con la comunidad**.
- Y **impulsar procesos de transformación social** a través de la implicación de vecinos y vecinas, entidades, servicios y personas afectadas, que se organizan para dar respuestas compartidas a los retos del territorio.
- El objetivo es **mejorar las condiciones de vida y convivencia** , **fortalecer los vínculos sociales** y **fomentar el empoderamiento** de las personas y grupos para decidir sobre lo que les afecta.

Fuente: Brújula comunitaria. Guía para promover la acción comunitaria en las entidades sociales. ECAS, 2021.

PERSPECTIVA COMUNITARIA

- Un proceso con perspectiva comunitaria necesita de la implicación de **diferentes agentes** y profesionales, ciudadanía, entidades,...
- Que se **coordinen** entre ellos, en diferentes espacios de encuentro, fomentar la cooperación, la comunicación de información y promoviendo la participación.



Cierre

PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN COMUNITARIA

- **Colectividad:** las acciones comunitarias nacen y tienen sentido en el grupo; buscan respuestas conjuntas a retos comunes.
- **Justicia social:** promueven el cambio ante las desigualdades y sitúan los derechos humanos en el centro.
- **Empoderamiento y participación:** las personas dejan de ser receptoras pasivas y se convierten en protagonistas activas del cambio.
- **Relaciones y red:** la acción comunitaria trabaja las relaciones sociales como motor de cooperación, confianza e inclusión.
- **Corresponsabilidad:** todos los agentes (ciudadanía, profesionales, entidades y administraciones) desempeñan un papel compartido en la construcción del bien común.

* El papel de los profesionales es **acompañar, facilitar y conectar** : ayudar a crear espacios de encuentro, fomentar la cooperación y promover la participación real .

- Ejes de discriminación
- Marco legislativo
- Datos sobre la discriminación
- Ciudades de derechos



SESIÓN 2: Marco legislativo y realidad en la ciudad de Girona

MIRADA COMUNITARIA Y SERVICIO DE NO DISCRIMINACIÓN

- Situar cada caso o situación en su **contexto social y relacional** .
- Trabajar **con la comunidad y no sólo para la comunidad** .
- **Promover vínculos, redes y espacios de participación** que ayuden a prevenir, detectar y abordar las discriminaciones de forma colectiva.
- Dar protagonismo a las personas y colectivos afectados, **reconociendo su voz, experiencia y capacidad de acción** .
- La acción **refuerza y hace crecer el poder colectivo** para avanzar hacia sociedades más igualitarias, inclusivas y cohesionadas.

Sesión 2: Marco legislativo y realidad en la ciudad de Girona

Comprometidos con los derechos

Gerona, 19 de noviembre de 2025

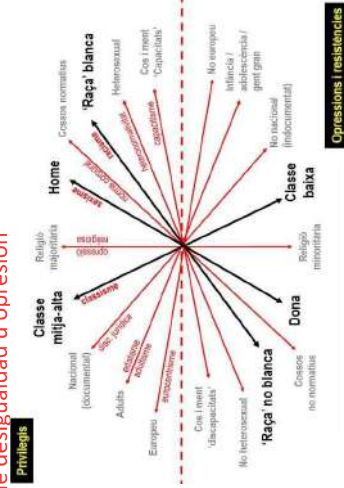
Recapitulación

CONTENIDOS



1. Ejes de discriminación
2. Ciudades de derechos
3. Marco legislativo : normativa europea, estatal y autonómica
4. Datos sobre la discriminación

Ejes de desigualdad u opresión



Fuente: Instituto Diversitas



OBJETIVOS

- Conocer la realidad de los distintos ejes de discriminación y opresión
- Poder discernir entre delito de odio y discriminación
- Conocer los mecanismos de respuesta en casos de discriminación
- Reflexionar sobre el papel como agentes para reconocer vulneración de derechos
- Conocer la realidad de la discriminación en datos



EJES DE DESIGUALDAD U OPRESIÓN

- **Opresión** : situación o posición de desventaja estructural que afecta algunas personas por pertenecer a los grupos no dominantes de la sociedad . Se traduce en la dificultad o imposibilidad de estas personas de disfrutar de los derechos fundamentales y de la igualdad de oportunidades .
- **Privilegio** : beneficio , garantía , oportunidad y / o libertad que disfrutan algunas personas por pertenecer a los grupos dominantes de la sociedad o que concentran el poder , como fruto de la desigualdad estructural . A menudo las personas que los disfrutan no en son conscientes , porque los dan por supuesto

El sistema de privilegios y opresiones se sustenta en la idea de que determinadas personas , experiencias , realidades , formas de vida son más válidas que unas otras .



EL ICEBERG DEL ODIO



- **Delitos de odio** : Son infracciones penales en los que la víctima es elegida por su conexión , simpatía , filiación , apoyo o pertenencia a un grupo identificado por el agresor por características comunes (piel , orientación sexual , religión , etc.).
- **Discurso del odio** comprende cualquier forma de expresión que promueva o incite a la denigración , odio o vilificación de una persona o grupo . También incluye el acoso , los insultos , los estereotipos negativos , la estigmatización , las amenazas y la justificación de estas formas de expresión .
- **Discriminación** : se produce cuando una persona es tratada de una manera menos favorable por alguno motivo discriminatorio



EDATISMO

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Aislamiento y pérdida de reconocimiento
- Desigualdad de acceso a recursos y poder
- Invisibilización de las voces jóvenes o mayores
- Mercado laboral que discrimina por edad

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce ?

- Políticas y representaciones culturales que ridiculizan o infantilizan
- Separación generacional

Roots = orígenes e ideologías

- Valoración de la juventud como modelo de productividad y belleza
- Desprestigio de la vejez
- Asociación entre edad y capacidad
- Sistema capitalista productivo
- Modelo de sociedad



Actividad 1

Árbol de las opresiones



SEXISMO / PATRIARCADO

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Desigualdad salarial y precariedad.
- Sobrecarga de cuidados e invisibilización de las mujeres
- Violencias físicas, sexuales, e institucionales y simbólicas
- Violencia económica
- Oposición emocional, miedos y consecuencias
- Masculinidad frágil e infrautilización de los hombres
- Violencia económica
- Conciliación familiar (carga para las mujeres)
- Masculinidad frágil e infrautilización de los hombres (ro juguetes...)
- Construcción social (¿que se espera?) = desconcierto
- Capitalismo
- Leyes hechas por hombres
- Idea que los hombres son superiores
- Construcción histórica que asocia masculinidad con autoridad y femineidad con subordinación
- Influencia de la religión, la ciencia y la cultura en la justificación de roles desiguales

Raíces = orígenes e ideologías

- Idea que los hombres son superiores
- Construcción histórica que asocia masculinidad con autoridad y femineidad con subordinación
- Influencia de la religión, la ciencia y la cultura en la justificación de roles desiguales

CAPACITISMO Y SALUD

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Barreras en educación, el trabajo, participación (..)
- Aislamiento y dependencia forzada
- Violencia verbal, simbólica, institucional y física

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce?

- Falta de adaptación y accesibilidad del entorno
- Representaciones mediáticas que infantilizan y estigmatizan

Raíces = orígenes e ideologías

- Idea de la «normalidad» corporal y mental como medida de valor
- Visión médica y productivista del cuerpo y la mente
- Históricamente vinculada a la exclusión e

LENGUA (DIFERENCIA ENTRE EL CATALÁN Y LENGUAS MADRES)

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Barreras para acceder a servicios públicos, derechos y oportunidades
- Pérdida y desaparición de lenguas minorizadas o estigmatizadas

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce?

- La lengua dominante se considera neutral, correcta y universal, mientras que las demás son percibidas como inferiores, poco útiles, "de casa", folclóricas o problemáticas
- Estigmatización de acentos y dialectos

Raíces = orígenes e ideologías

- Subordinación y prohibición de lenguas locales/indígenas
- Asociación de ciertas lenguas con modernidad, civilización, progreso y poder económico
- Jerarquías lingüísticas

RACISMO Y XENOFOBIA - ANTIGITANISMO

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Políticas de seguridad y inmigración basadas en perfil racial
- Desigualdades de acceso a vivienda , trabajo y salud
- Deshumanización mediática
- Marginación y estigmatización cultural
- Economía
- Grupos con mayor poder
- Leyes
- Educación
- Fronteras
- Creencias religiosas y culturales, lenguas
- Privilegios de derechos
- Dolor
- Lucha por los recursos naturales
- Estudios " titlultis "
- Legislación (bancos, persecución de la pobreza)
- Racialización de la pobreza (pe - pueblo gitano)
- Falta meritocracia
- Políticas públicas que perpetúan desigualdades .
- Estigmas sobre la pobreza .
- Sistema capitalista
- Valor del dinero
- Clacismo
- Falsa meritocracia
- Individualismo. Pobreza = culpa

Raíces = orígenes e ideologías

- Jerarquía personas segundus raza u origen
- Colonialismo, imperialismo y explotación económica
- Asociación entre " blanquitud " y civilización

CLASISMO

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Pobreza estructural y exclusión social.
- Desigualdades educativas y laborales .
- Deshumanización de personas con menos recursos .

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce?

- Concentración de riqueza y precarización .
- Políticas públicas que perpetúan desigualdades .
- Estigmas sobre la pobreza .

Raíces = orígenes e ideologías

- Ideología que asocia valor personal con recursos económicos .
- Sistema capitalista .
- Pobreza como responsabilidad individual.

PUNTOS EN COMÚN

- Mantenimiento del privilegio
- Violencia y control
- Reproducción sistémica
- Resistencia y respuesta social

El sistema de privilegios y opresiones se sustenta en la idea de que determinadas personas , experiencias , realidades , formas de vida son más válidas que unas otras .

HETERONORMATIVIDAD / LGTBifobia

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Discriminación laboral y social (..)
- Criminalización y patologización de la diversidad sexual y de género .
- Violencia verbal, simbólica , institucional y física .

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce?

- Leyes , educación y medios que invisibilizan o estigmatizan .
- Expectativas sociales rígidas sobre género y sexualidad .

Raíces = orígenes e ideologías

- Idea de la heterosexualidad y la cisidentidad como norma.
- Vinculada al patriarcado y al control social.

OPRESIÓN RELIGIOSA

Ramas y frutos = consecuencias e impacto

- Discriminación en trabajo , educación y espacio público (..)
- Violencia simbólica o física .
- Autoocultación de la propia fe

Tronco = ¿qué le mantiene y reproduce?

- Invisibilización o exotización de prácticas religiosas .
- Políticas laborales o escolares que no respetan diversidad religiosa.
- Discursos mediáticos de miedo o sospecha .

Raíces = orígenes e ideologías

- Jerarquización de religiones
- Asociación de la fe no cristiana con atraso o peligro .

CIUDADES DE DERECHOS

- Importancia del mundo local como el espacio en el que se experimenta en primer persona la interacción humana con toda su complejidad y dónde la percepción de los cambios estructurales se constata de forma más directa y explícita (Hanselbacher and Sagner, 2021; Holskott, 2019).

- La importancia de la proximidad a la vez :
 - de identificar las necesidades y las problemáticas
 - de diseñar y implementar respuestas
- La proximidad , en términos de gestión , se traduce en la importancia del principio de **subsidiariedad** .



CIUDADES DE DERECHOS

- **Gobernanza multinivel** - en qué todos los niveles institucionales con responsabilidades trabajan coordinadamente en la misma dirección .
- Al margen del papel de las instituciones , muy necesario el **rol de las entidades sociales y los agentes sociales**
- Las ciudades y los municipios son los **escenarios directos de las transformaciones** que afectan toda sociedad , y dónde los actores políticos y sociales interaccionan . Los municipios y las ciudades en el epicentro del conflicto social
 - Las ciudades :
 - responden de **forma más activa y pragmática** a los retos de la integración (Hillmann & Samers, 2021; Gohm, 2018; Hasselbacker, 2019) ,
 - desarrollando **políticas** que a menudo van en dirección contraria a las políticas estatales (Hillman, 2022; Sothen and Pernix, 2016)
 - O impulsando city policy entrepreneurship (Garcés- Mascareñas and Gebhardt, 2020).



CONTEXTO EUROPEO

Equinete : Red Europea de Organismo de Igualdad

Directivas Europeas contra la Discriminación :

- **Directiva 2000/43/CE** del Consejo, de 29 de junio, referente a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas con independencia de su origen racial o étnico .
- **Directiva 2000/78/CE** del Consejo, de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y el empleo .



OTRAS NORMATIVAS

- Código Penal
- Normativa derechos laborales
- Normativa de deportes
- Normativa consumo
- Normativa de vivienda
- Normativa de accesibilidad y discapacidad
- Normativa de espectáculos, actividades recreativas y establecimientos públicos
- Normativa derechos LGTBI+



PAPEL DE LAS INSTITUCIONES Y PROFESIONALES

¿Cuál es el papel de las instituciones y los profesionales de las administraciones públicas ?

En el ámbito de las migraciones se habla de *municipal activism* , en relación al papel activo que algunos empleados públicos .

En relación a las discriminaciones , cuál debería ser el rol de los profesionales?

- Los profesionales se pueden mantener en una posición de neutralidad ante las discriminaciones ?
- Cómo han de actuar cuando es la propia institución la que discrimina ?
- Qué dilemas éticos plantean estas situaciones ?
- ¿Cuáles deberían ser las relaciones entre los trabajadores públicos , miembros de las entidades sociales y activistas-?

CONTEXTO ESTATAL Y AUTONÓMICO

España

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación

Autoridad Administrativa Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación

Cataluña

Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no- discriminación

Oficina de Igualdad de Trato y No- discriminación



NORMATIVA INTERNACIONAL

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Son dotados de razón y de conciencia, y deben comportarse fraternalmente unos con otros

Artículo 2: Todo el mundo tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o de cualquier otro tipo, origen nacional o social, fortuna, nacimiento u otra condición.

Otros tratados internacionales

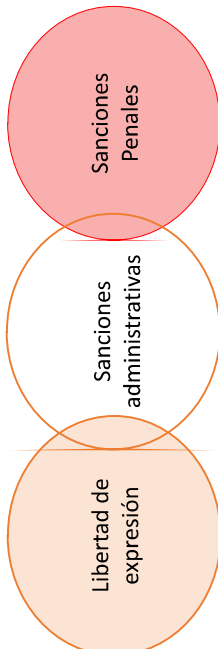
- Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965)
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979)
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006)

ÁMBITOS DE DISCRIMINACIÓN

- Trabajo
- Espacios de participación política cívica y social
- Educación
- Salud
- Servicios sociales
- Atención social a colectivos vulnerables
- Vivienda
- Establecimientos y espacios abiertos al público
- Espacio público
- Medios de comunicación
- Cultura
- Deporte
- Libertad religiosa
- Justicia
- Cuerpos y fuerzas de seguridad



MARCO DE LA LEGALIDAD



RESPUESTAS A LA DISCRIMINACIÓN

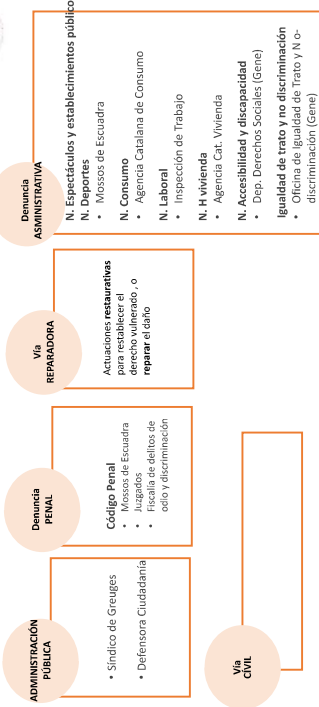


Diagrama de la Ley de la Libertad de Expresión. El eje vertical indica el nivel de severidad: moderado (abajo) y severo (arriba). El eje horizontal indica si el discurso es punible o no: NO PUNIBLE (izquierda) y PUNIBLE (derecha). El círculo está dividido en rojo (PUNIBLE) y negro (DISCURSO DE ODIIO). El texto "Ley de la Libertad de Expresión" aparece en la parte superior.

DISCRIMINATION (ON THE BASIS OF:

65%	Being Rural (+4pt since 2010)
61%	Being Roma (+2pt)
61%	Skin colour (+2pt)
60%	Ethnic origin (+1pt)
57%	Being transgender (+4pt)
54%	Being trans gender (for example, being lesbian, gay or bisexual) (+1pt)
49%	Disability (+5pt)
49%	Socio-economic situation
47%	Being intersex (+8pt)
45%	Age, being perceived as too old or too young (+5pt)
42%	Religion or beliefs (+5pt)
38%	Being a man or a woman (+3pt)



Age Group	Believe it is a natural disaster (%)	Do not believe it is a natural disaster (%)
18-24	95	5
25-34	95	5
35-44	95	5
45-54	95	5
55-64	95	5
65-74	95	5
75-84	95	5
85+	95	5



Artículo	Contenido
22.4	agente genérica por motivos discriminatorios
170.1	Agravante del delito de amenazas cuando , estas tienen como objetivo atemorizar a un colectivo por su pertenencia al mismo .
173.1	Delito contra la integridad moral
174.1	Delito de tortura
314	Discriminación en el empleo (publica o privada)
510	Incitación al odio, hostilidad y violencia
511	Denegación de una prestación a la que se tenga derecho , en relación con un servicio público , por motivos discriminatorios .
512	Denegación de una prestación a la que se tenga derecho , en el marco de actividades profesionales o empresariales , por motivos discriminatorios .
515.4	Asociación ilícita
524 a 526	Delitos contra la libertad y los sentimientos religiosos
607	Delitos de genocidio
607 bis	Delitos de esa humanidad

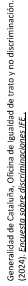
Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Departamento de Bienestar , Juventud y Bien Demográfico . (2024). *Manual de trabajo en discriminación: Guía básica. Red para la Igualdad de Trato y No Discriminación (Redanti).*

[illegible]

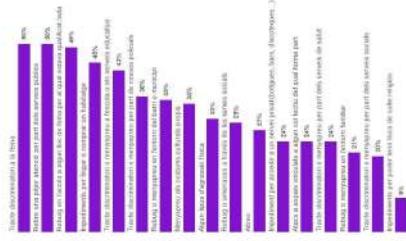
El 33% de persones diuen haver patit algun tipus de discriminació a Catalunya.

Resposta	Porcentatge
Si	33
No	66

Generalidad de Cataluña, Oficina de Igualdad de trato y no discriminación. (2024). *Encuesta sobre discriminaciones IFE*.



Pregunta : ¿Qué situaciones de discriminación vive o ha vivido alguna vez en Cataluña ?



100%

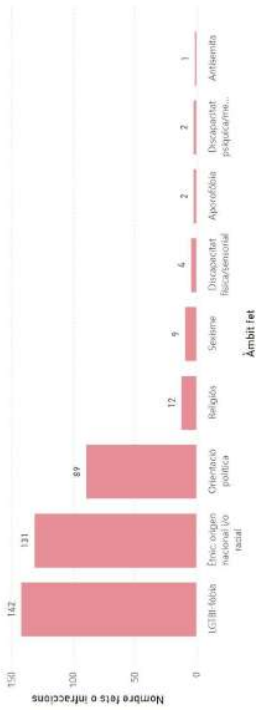


Pregunta : ¿Hasta qué punto cree que estaría dispuesto a contratar ...?

Generalitat de Catalunya, Oficina de Igualdad de Trato y no discriminación. (2024). [Estadística sobre discriminación](#). [E.L.]

MOSSOS DE ESCUADRA

Fets o infraccions per àmbit | 2020



Mossos de Escudra, [Oficina de Igualdad de Trato y no discriminación](#). Visor de datos. Datos abiertos, Generalitat de Catalunya

INFRADENUNCIA

- Discriminación como vivencia cotidiana y normal
- Creencia de que no va a pasar nada, no tendrá consecuencias .
- Desconfianza en las instituciones públicas
- Miedo a las represalias
- Extrema vulnerabilidad de algunas víctimas
- Falta de conocimiento de la ley
- Vergüenza
- Negación
- Miedo a desvelar la propia orientación sexual, identidad de género o la filiación étnica , religiosa o política
- Falta de información de los derechos. Responsabilidad de la administración

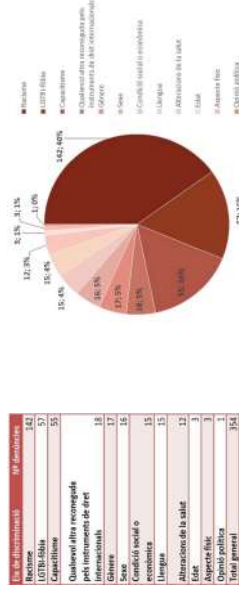
European Union Agency for Fundamental Rights. (2021). [Encuesta sobre la cultura antidiscriminatoria. El rol de las autoridades y otras autoridades.](#)

ACTITUDES: RELACIÓN HIJO/A/I

Pregunta : Cómo cree que se sentiría uno de sus hijos o hijas mantuviera una relación amorosa con una persona de alguno de los grupos siguientes ...?

Generalitat de Catalunya, Oficina de Igualdad de Trato y no discriminación. (2024). [Estadística sobre discriminación](#). [E.L.]

DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS 2024





Cierre



SESIÓN 3: Servicio para la no discriminación de Girona

- Servicio de No- Discriminación de Girona
- Protocolo de intervención y circuito de atención
- Herramientas para atender en situaciones de discriminación



Sesión 3: Servicio para la No discriminación de Girona

Recapitulación

Comprometidos con los derechos

Girona, 26 de noviembre de 2025

CONTENIDOS

- Servicio para la no discriminación de Girona
- Protocolo de intervención y circuito de atención
- Herramientas para atender situaciones de discriminación



OBJETIVOS DE LA 3ª SESIÓN

- Conocer el Servicio de No discriminación de Girona
- Adquirir herramientas para implementar el circuito de atención
- Comprender el impacto de la discriminación en las personas víctimas
- Ampliar habilidades y competencias de acompañamiento de situaciones de discriminación
- Reflexionar e intercambiar experiencias entre profesionales



OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE NO DISCRIMINACIÓN

ÁMBITO DE PREVENCIÓN

- Se ocupa de los casos colectivos de discriminación o discriminación estructural.

• Impulsa:

- Investigación
- Formación
- Sensibilización
- Denuncia pública

ÁMBITO DE GARANTÍA DE DERECHOS

- Se ocupa de la atención a las víctimas que comunican un episodio de discriminación.

• Ofrece:

- Acciones socioeducativas
- Acompañamiento psicoemocional
- Asesoramiento jurídico
- Medidas restaurativas

SERVICIO POR LA NO DISCRIMINACIÓN - CONTEXTO /INTRO

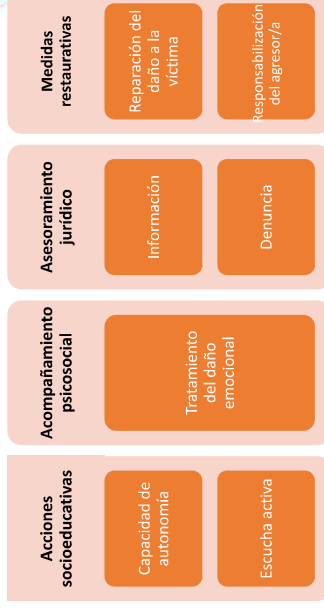
- El **Servicio de No Discriminación** se establece como un modelo de política pública local de tipo público-comunitar.
- Se conforma a partir de un servicio institucional central y especializado, llamado **Casa de la NO DISCRIMINACIÓN** y emplazado físicamente con la Defensora de la Ciudadanía.
- Este servicio central se coordina con otros **servicios públicos de la ciudad y entidades antenas** que ofrecen la opción de un servicio descentralizado y más cercano a la ciudadanía.



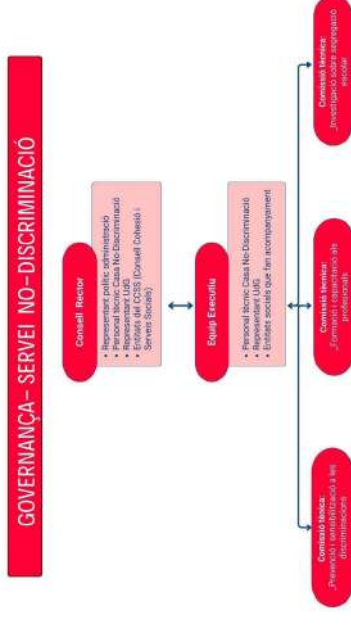
MIRADA DEL SERVICIO Y EL CIRCUITO

- **Herramienta por la intervención conjunta, coordinación y estandarización y calidad de las actuaciones** que se lleven a cabo por parte de los profesionales.
- Ofrecer un acompañamiento respetuoso, que **no revictimice** a las víctimas, y que facilite ofrecer un **acompañamiento integral y coordinado** entre los diferentes agentes .
- Ofrecer espacios de **formación y trabajo conjunto** para los y las profesionales que prestan la primera atención y el acompañamiento.
- Contribuir a crear una **red**, formada por **entidades y servicios** que esté **allí a nivel de ciudad; tanto en el ámbito de la prevención, sensibilización** como en el servicio de **acompañamiento a las víctimas** en la garantía de los derechos.

ACOMPANIAMIENTO QUE OFRECE EL SERVICIO



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SERVICIO





PERSPECTIVA COMUNITARIA

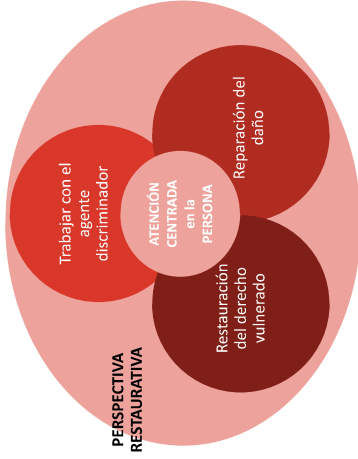
La mirada comunitaria complementa y refuerza el enfoque restaurativo, haciendo hincapié en la **dimensión colectiva** de las discriminaciones.

Objetivos:

- Situar cada caso o situación en su **contexto social y relacional** .
- Trabajar con **el entorno y la comunidad** .
- Tratar las **causas estructurales** de la discriminación.
- **Promover vínculos, redes y espacios de participación** que ayuden a prevenir, detectar y abordar las discriminaciones de forma colectiva.
- Dar **protagonismo** a las personas y colectivos afectados, reconociendo su voz, experiencia y capacidad de acción.



ENFOQUE RESTAURATIVO



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO

- Igualdad y no discriminación
 - Perspectiva interseccional e intersectorial
 - Co-gobierno y trabajo en red
 - Centralidad de la persona atendida
 - Evitar la revictimización secundaria
 - Proximidad y claridad
 - Respeto y consentimiento
 - Conciencia de la dimensión estructural e institucional
- Son los principios que aparecen en el RRI (Reglamento de Régimen Interno del Servicio)



PERSPECTIVA INTERSECCIONAL

Esta perspectiva:

- permite reconocer que **en una misma persona pueden converger múltiples identidades** y situaciones que generan desigualdades y discriminaciones específicas;
- ayuda a **analizar** cómo las estructuras sociales, las instituciones y las prácticas profesionales pueden reproducir estas desigualdades múltiples;
- implica que la **intervención debe ser contextualizada** ;
- **no es una simple suma de discriminaciones** , sino que los diferentes ejes se creen y se potencian mutuamente produciendo efectos específicos;
- es una herramienta para **promover la igualdad real**.



MIRADA SITUADA

La mirada ubicada: Se reconoce que muchas de las profesionales que acompañan pueden no vivir directamente los ejes de discriminación.

Por tanto, es esencial incorporar una conciencia de los propios privilegios, del uso del poder y una actitud reflexiva y abierta ante las desigualdades estructurales.



ENFOQUE RESTAURATIVO

- El enfoque restaurativo parte de la voluntad de **reparar** el daño producido por el acto discriminatorio
- Tiene una lógica **no punitivista**
- Permite abordar las discriminaciones de forma **integral** , combinando la vertiente jurídica, psicosocial y comunitaria.
- Refuerza la **confianza** entre la ciudadanía y las instituciones, mostrando una respuesta que no sólo sanciona sino que transforma.
- Pone en el **centro del proceso a las personas afectadas** , dándoles voz y protagonismo.
- **Reduce la reincidencia** , ya que promueve la responsabilidad y el cambio personal o institucional.
- Genera **aprendizaje colectivo** y contribuye a la construcción de entornos más justos y respetuosos con la diversidad.



PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO

- Trabajo en red y coordinación
- Criterios comunes y calidad compartida
- Sistema común de registro y diagnosis
- Apoyo mutuo y relación profesional
- Formación especializada y reconocida
- Puesta en valor de la tarea existente
- Mejora global del sistema de atención



RECOMENDACIONES GENERALES

- **Enfoque de derechos e interseccionalidad:** Reconocer múltiples vulnerabilidades y garantizar igualdad real de acceso a recursos y oportunidades. El lenguaje, los materiales y los espacios deben ser inclusivos y accesibles
- **Centralidad de la persona afectada:** La credibilidad del relato y la voluntad de la persona son la base de todo el proceso. La profesional es una guía y facilitador/a, no un juez ni un investigador.
- **Enfoque restaurativo y reparador:** Restaurar el bienestar, la dignidad y la confianza en los demás. Reconocer el daño, escuchar sin juzgar y trabajar para que la persona recupere sensación de seguridad, justicia y pertenencia comunitaria.
- **Coordinación interdisciplinar y continuidad:** Entre el ámbito psicosocial, jurídico y socioeducativo. Designar a una persona referente para el caso. Promover alianzas con entidades especializadas.

HABILIDADES Y ACTITUDES

- **Escucha activa y empatía:** Escuchar por comprender, no por responder. La mirada empática reduce la sensación de aislamiento y culpa.
- **Validación emocional:** Reconocer las emociones como respuesta legítima frente a una injusticia.
- **Claridad y transparencia:** Explicar desde el primer momento los objetivos del servicio, límites de confidencialidad y opciones disponibles. Evitar promesas sobre resultados jurídicos o materiales.
- **Neutralidad no significa indiferencia:** Conocimiento situado, ser consciente del posicionamiento y propios privilegios.
- **Evitar la revictimización:** No forzar relatos, no cuestionar la veracidad ni banalizar los hechos.
- **Confidencialidad y protección de datos:** Explicar quién tendrá acceso a la información y con qué finalidad. Registrar sólo datos necesarios y almacenarlos con seguridad.
- **Acompañamiento participativo:** Implicar a la persona en todas las decisiones de su proceso.

PUNTOS a TENER en CUENTA para cada PASO del CIRCUITO

En relación a episodios de discriminación ocurridos a la ciudad 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 al professional/s que fan la intervenció.

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

¿QUIÉN se puede dirigir a Servicio?

Puede dirigirse al servicio toda persona que se considere que ha sido afectada por una situación de discriminación.

- Víctima directa de la discriminación
- Persona conocedora de la situación/episodio de discriminación
- Persona que acompaña a la víctima

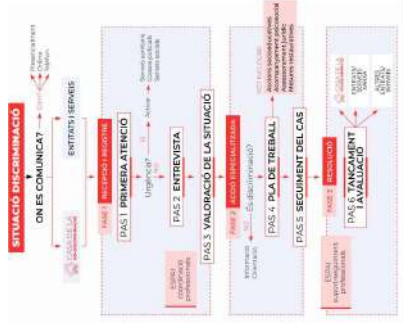
¿CÓMO se puede dirigir a Servicio?

- Presencialmente
 - Casa de la No-Discriminación
 - Cualquier entidad antena
- Correo electrónico
- Teléfono, o presencialmente

Circuito de atención



CIRCUITO DE ATENCIÓN



FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 1 Primera atención y registro



- Persona técnica de la Casa de la No Discriminación
- Persona referente de la entidad o servicio especializada en los ejes de discriminación implicados (en su caso).
- Intérpretes (en su caso)

FASES DEL CIRCUITO

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

Fase 3. RESOLUCIÓ

Pas 6: Tancament i valoració

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

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO



Profesionales de la Casa para la No Discriminación.

- Profesionales entidades y servicios que se consideren.



- Determinar si es un caso de discriminación.
- Dar respuesta a la víctima.
- Derivar si no procede en el servicio.



Formulario web

Ficha de registro

Herramientas para la primera acogida y la entrevista



FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 1 Primera atención y registro



- Escuchar a la persona afectada por la situación de discriminación
- Proporcionar información o despejar alguna duda.
- Recoger los datos del episodio de discriminación (posible agente discriminador, testigos y pruebas).

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.

Después de la primera atención podemos encontrarnos con diferentes opciones:

1. La persona no quiere emprender **ninguna acción** . Se registra la atención en el [Formulario web](#).
2. La persona quiere emprender **algún tipo de acción** :
 - a. **Se considera que NO es una situación de discriminación** . Se le informa y se hace la derivación correspondiente a recursos que le puedan ser útiles.
 - b. **SI es una situación de discriminación**. Se informa a la Casa de No Discriminación, trasladando la información recopilada a través del FORMULARIO WEB y activará los trámites para proceder a la entrevista. La persona que ha prestado la primera atención tendrá que valorar a los profesionales/entidades que pueden participar de la entrevista.

ACTIVIDAD 1: Ejemplo de registro

- Trabajo por parejas
- [https://web.girona.cat/nodiscriminacio](#)



Documents a utilitzar

- Formulario web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Ficha de registro y consentimiento informado
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista
- Guía Entrevista



Documents a utilitzar

- Formulario web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Ficha de registro y de seguimiento: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista

El objetivo :

- Ampliar o aclarar la información
- Determina cuál es la voluntad/demanda de la persona atendida
- Explicar las posibles vías de intervención del servicio, sin crear falsas expectativas.



Qui intervé

- Persona técnica de la Casa de la No Discriminación
- Persona referente de la entidad o servicio, especializada en los ejes de discriminación implicados (en su caso).
- Intérpretes (en su caso)

Objetivo : Determinar si se trata de una situación de discriminación que pueda acompañarse desde el Servicio (con la información obtenida de la entrevista)



Qui intervé

- Profesionales que han realizado la primera entrevista.
- Otros profesionales de entidades de la red, en caso de que sea necesaria una valoración colectiva.



Actividad 1

Simulación de registro en el formulario



Accions

- **Concertar entrevista** con la persona afectada, o la persona testigo y, en su caso, con la entidad especializada según el eje de discriminación.
- Realizar la entrevista en un **espacio seguro y confidencial**.
- **Recoger información** con rigor: detalle del episodio, datos de las personas implicadas (afectada, agresor/a, testigos) y pruebas disponibles.
- Identificar la **voluntad y las necesidades** de la persona, informándola de las posibles vías de actuación, sin generar expectativas que no alcanzables.

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.



Documents a utilitzar

- Ficha de seguimiento

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

Accions

- Determinar si se trata de una situación de discriminación objeto del servicio.

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 és un episodi de no-discriminació. No es registra com 'discriminació'. Però sí que es registra com a "cas acompanyat".

SI SI 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.

RECOMENDACIONES PARA LA PRIMERA ATENCIÓN

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 agressió/a, testimonis, proves.

Registrar a la Fitxa de Registre o Formulari web.

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 i/o registrar consentiment verbal si és contacte telefònic.

FASE 3: RESOLUCIÓN

Qui intervé

- Persona afectada
- Persona referente del caso,
- Otros servicios o entidades especializadas de la red.

Accions

- Elaboración y realización del Plan de Trabajo.
- Evaluación de los objetivos cumplidos.
- Elaboración del informe final.
- Valoración del servicio por parte de la persona acompañada.

Documents a utilitzar

- Formulario web
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista

Recomanacions

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

Recomanacions per a diferenciar la discriminació d'altres conceptes

Agresió 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 discriminatories, sinó reparadores.

RECOMENDACIONES PARA LA ENTREVISTA

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 escucha activa, empatía 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.

RECOMENDACIONES PARA LA PRIMERA ATENCIÓN

Durant l'ecollida: 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 guament 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).

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Qui intervé

- Profesionales de la Casa para la No Discriminación.
- Profesionales entidades y servicios que se consideran.

Accions

- Reuniones bimensuales de seguimiento.
- Seguimiento y actualización del Plan de Trabajo con la persona.
- Revisión de funciones.
- Actualización de la ficha de registro y seguimiento
- Espacios de contraste y soporte con otros profesionales
- Documents a utilitzar
- Formulario web
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista

Recomanacions

ACTIVIDAD 2: Barómetro

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.

EPISODIOS DISCRIMINATORIOS



- **Agresión o delito de odio** : es una acción (física, verbal o simbólica) motivada por prejuicios u odio hacia una persona o grupo. Puede comportar responsabilidad penal.
- **Discurso de odio** : toda expresión pública que incite, promueva o justifique la intolerancia, la discriminación o la violencia.
- **Acoso discriminatorio** : conducta reiterada o grave que crea un entorno degradante o intimidatorio.
- **Acciones positivas** : medidas temporales o específicas para corregir desigualdades y favorecer la igualdad real. No son discriminatorias, sino reparadoras.

IMPACTO DIFERENCIAL DE LA VICTIMIZACIÓN POR ODIO Y DISCRIMINACIÓN

- Animadversión a lo que **representa** la persona.
- **Imposibilidad de cambiar** la característica por la que se le ha seleccionado.
- **Dimensión subjetiva** de la experiencia discriminatoria vivida
- **Violencia intencional** e injustificada
- Estrés o trauma acumulado y **experiencias acumuladas**
- **Indefensión** y desesperanza
- Se atenta contra la **seguridad y bienestar** personal y colectivo
- Víctimas con altos niveles de **ansiedad y vulnerabilidad**
- **Opresión internalizada**

RECOMENDACIONES

- **Crearla** sin poner en duda su interpretación de los hechos, sin emitir juicios.
- **Preguntar** qué necesita, no interpretar
- No imponerle **criterios o decisiones**
- **No forzarla** o animarla insistentemente a denunciar
- No darle **falsas expectativas**
- Ante dudas, ser prudente
- **Buscar soporte** o asesoramiento profesional siempre que se necesite
- Mantener la **calma, la objetividad y la profesionalidad**

AGRESIONES Y MICROAGRESIONES

- Las **agresiones** son cualquier actitud, acción u omisión que discrimine y/o produzca en la otra persona un daño psicológico, emocional o físico.
- Las **microagresiones** son indignidades breves y cotidianas verbales, no verbales, conductuales o ambientales, intencionales o no, que desprecian ofensas e insultos hostiles, despectivos o negativos hacia los miembros de grupos oprimidos social, cultural o políticamente.

Ejemplo : no sentarse junto a una persona racializada, no mirar a una persona mientras hablamos...

- Los daños que causan las microagresiones son muy profundos , especialmente en los casos en los que el daño es acumulativo.
- Las microagresiones refuerzan los daños estructurales y materiales que producen las opresiones y afectan significativamente a la capacidad de las personas de funcionar bien
- No puede ocurrir que, cuando una persona usuaria viene a nuestro servicio o bien se tenga una reacción muy fuerte porque esa conducta específica será la gota que le recuerda la tormenta que ha vivido toda la vida

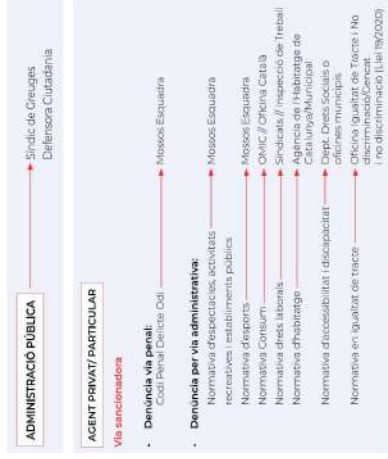
A TENER EN CUENTA

- Afrontar y trabajar la **desconfianza**
- Establecer un **contacto humano** que reconforte y alivie
- ¿Qué significa un **espacio seguro** ? seguro por ahí? ¿Cómo se crea?
- Acompañar, validar **emociones** . Sostener
- Casos mediáticos y/o **impacto redes sociales**
- Soporte para buscar **red y comunidad** que acompañe

RECOMENDACIONES

- **Escuchar activamente** facilitando la comunicación
- Mantener una **actitud empática**
- Hablar a la persona directamente por su nombre, de forma cercana.
- **Mantenerse abierto a la expresión** de emociones (agradables o desagradables)
- Informar del compromiso que se tiene con la **confidencialidad**
- **Mostrar soporte** . Expresar claramente que una discriminación nunca está justificada
- Expresar que **la persona no es culpable** ni responsable de la situación que ha vivido
- Informar a la persona afectada de cuáles son sus derechos y de qué **recursos tiene al alcance** para recibir atención, asesoramiento o denunciar

DERIVACIONES



Actividad 3

Trabajo propios privilegios

ACTIVIDAD 2: Trabajo propios privilegios

EJERCICIO SOBRE RANGO Y PRIVILEGI: Reflexión sobre el propio rango

Este ejercicio propone realizar una primera reflexión sobre el rango desde una mirada hacia ti mismo/a. Para ganar conciencia sobre el **propio impacto** a los y las demás/es y el impacto de los y las demás/es en ti.

Llenar la Tabla siguiente - trabajando por parejas. Uno pregunta al otro. Desde la escucha activa.

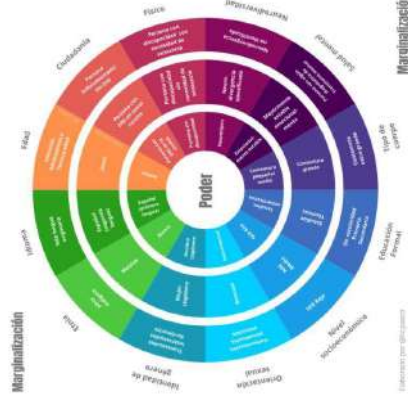
En una escala del 1 al 5 (**5= rango Alto** / **1= rango Bajo**) clasifica tu rango en las siguientes áreas.

Partiendo de tu experiencia y también en cómo te perciben los demás.

Interesante del ejercicio es notar qué es lo que se mueve o te pasa, y el diálogo con la persona que te hace las preguntas, no tanto la puntuación final.

Es voluntario, sólo responde a lo que quieras compartir.

PODER Y PRIVILEGIOS - DEFINICIONES EJES



Cierre



Sesión 4: Circuito de atención y casos prácticos

Recapitulación

Comprometidos con los derechos

Girona, 3 de diciembre de 2025

CONTENIDOS

- Protocolo de intervención y circuito de atención
- Trabajo con casos prácticos
- Discusión y conclusiones colectivas



OBJETIVOS DE LA 4ª SESIÓN

- Conocer el Servicio de No discriminación de Girona
- Adquirir herramientas para implementar el circuito de atención
- Practicar la implementación del circuito sobre casos concretos
- Ampliar habilidades y competencias de acompañamiento de situaciones de discriminación
- Reflexionar e intercambiar experiencias entre profesionales



FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 2 Entrevista

El objetivo :

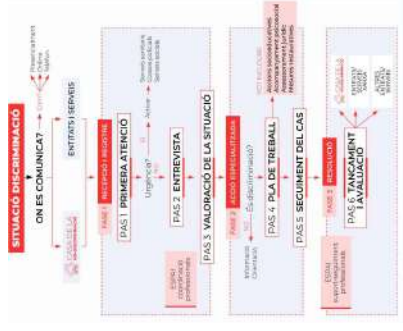
- Ampliar o aclarar la información
- Determina cuál es la voluntad/demanda de la persona atendida
- Explicar las posibles vías de intervención del servicio, sin crear falsas expectativas.



Qui intervén

- Persona técnica de la Casa de la No Discriminación
- Persona referente de la entidad o servicio, especializada en los ejes de discriminación implicados (en su caso).
- Intérpretes (en su caso)

CIRCUITO DE ATENCIÓN



FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 2 Entrevista



Accions

- **Concertar entrevista** con la persona afectada, o la persona testigo y, en su caso, con la entidad especializada según el eje de discriminación.
- Realizar la entrevista en un **espacio seguro y confidencial**.
- **Recoger información** con rigor: detalle del episodio, datos de las personas implicadas (afectada, agresor/a, testigos) y pruebas disponibles.
- Identificar la **voluntad y las necesidades** de la persona, informándola de las posibles vías de actuación, sin generar expectativas que no inalcanzables.
- Si al final de la entrevista, ya tenemos suficiente información para determinar que no es un caso de discriminación, ¿lo comunicamos?

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO



Qui intervén

- Profesionales de la Casa para la No Discriminación.
- Profesionales entidades y servicios que se consideren.



Accions

- Determinar si es un caso de discriminación.
- Dar respuesta a la víctima.
- Derivar si no procede en el servicio.



Documents a utilitzar

- [Formulario web](#)
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista



Recomanacions

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 2 ENTREVISTA



Documents a utilitzar

- Formulario web: <https://web.girona.cat/nodiscriminacio>
- Ficha de registro y consentimiento informado
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista
- Guía Entrevista

EPISODIO DE DISCRIMINACIÓN - ROSA

Hola, me llamo **Rosa** , tengo 34 años y vivo en Girona.
Hoy he ido a una tienda de ropa del centro. Cuando he salido del probador, el vigilante me ha parado y me ha pedido que le enseñara el bolso 'para revisarlo'.
No había sonado ninguna alarma ni había hecho extraño. He mirado alrededor y he visto que a ninguna otra cliente le pedían esto, aunque había gente saliendo con bolsas mucho mayores.
Cuando le he preguntado por qué sólo a mí, ha dicho: "Ya sabes cómo sois las personas gitanas, sólo hago mi trabajo".
Me sentí tratada como una delincuente frente a todo el mundo.
No sé si esto es discriminación o si es legal que revisen bolsas así. Me gustaría que alguien me orientara."

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

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.

Documents a utilitzar

- Ficha de seguimiento

VALORACIÓN - EPISODIO DE DISCRIMINACIÓN ROSA

- Indicadores de discriminación:
 - Solo le piden revisar el bolso a ella, sin motivo objetivo.
 - Ninguna alarma ha sonado, no hay sospecha previa.
 - Trato humillante y publico.
 - Asociación persona gitana = sospecha de robo.
- Valorar posibles vías de actuación o derivación
 - Denuncia ante la Agencia Catalana del Consumo (u la OMIC del ayuntamiento)
 - Proceso restaurativo de reparación

ENTREVISTA - EPISODIO DE DISCRIMINACIÓN - ROSA

- ¿Fue una actuación puntual o forma parte de un patrón de tratamiento?
- Hay alguna prueba (grabaciones, fotos, testigos...)
- ¿Ella quiere que el servicio intervenga con la tienda?
- ¿Qué espera como reparación?
- Valorar impacto emocional

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

Accions

- Determinar si se trata de una situación de discriminación objeto del servicio.

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 és un episodi de no discriminació. No es registra com 'discriminació'. Però si que es registra com a 'cas acompanyar'.

Si SI 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.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

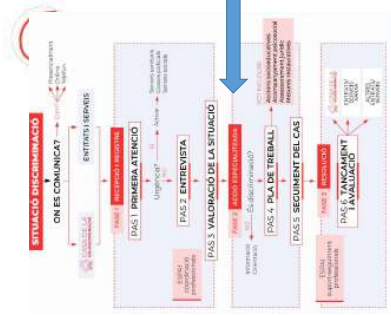
Qui intervé

- Profesionales de la Casa para la No Discriminación.
- Profesionales entidades y servicios que se consideren.

Accions

- Reuniones bimensuales de seguimiento.
- Seguimiento y actualización del Plan de Trabajo con la persona.
- Revisión de funciones.
- Actualización de la ficha de registro y seguimiento
- Espacios de contraste y soporte con otros profesionales
- Documents a utilitzar**
 - Formulario web
 - Ficha de seguimiento
 - Herramientas para la primera acogida y la entrevista

Recomanacions



FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

Objetivo : Determinar si se trata de una situación de discriminación que pueda acompañarse desde el Servicio (con la información obtenida de la entrevista)

Qui intervé

- Profesionales que han realizado la primera entrevista.
- Otros profesionales de entidades de la red, en caso de que sea necesaria una valoración colectiva.
- En este momento de la valoración, la persona afectada o que ha explicado el caso, no está.

FASE 1: RECEPCIÓN Y REGISTRO

Paso 3 Valoración

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.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Paso 4 Plan de trabajo

Qui intervé

- Persona afectada (participación activa y consentimiento)
- Persona técnica de la Casa de la No Discriminación.
- Persona referente de la entidad o servicio especializada en los ejes de discriminación implicados (en su caso).
- Otros servicios especializados de la red.
- Intérpretes (en su caso)

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



- Explicar las implicaciones de cada vía y asegurarse de que la persona las comprende, dejando espacio para que se puedan formular dudas, preguntas.
- Establecer un calendario y duración aproximada de las acciones.
- Respetar la decisión de la persona de detener el proceso en cualquier momento.
- Designar a una persona referente del caso, que hará seguimiento y acompañamiento hasta el cierre. Y facilitará la coordinación entre todos los profesionales implicados.
- Realizar las derivaciones pertinentes

Infraacciones administrativas (Ley 11/2014 y 19/2020)



Expresiones, cánticos, pancartas o símbolos discriminatorios

Dañar bienes o destruir objetos o propiedades

Difusión, comercialización y elaboración de materiales discriminatorios

Acoso, comportamientos agresivos, golpear o maltratar de obra o represalias discriminatorias

Convocar espectáculos o actividades discriminatorias

Impedir o denegar trámites, prestaciones o acceso a bienes y servicios por motivos discriminatorios

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



El acompañamiento socioeducativo debe acompañar todo el proceso y tiene como objetivo empoderar a la persona afectada, facilitar el acceso a derechos y recursos y acompañar procesos de aprendizaje, toma de decisiones e inserción social. Con herramientas de escucha activa, empatía y respeto de la propia autonomía por parte de los profesionales.

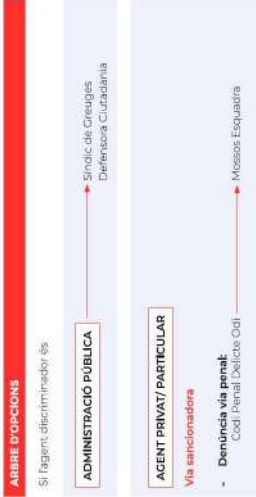
Este acompañamiento se entiende como una práctica presente durante todo el circuito de atención (desde la primera acogida hasta el cierre), y no como una actuación puntual.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



Infraacciones administrativas (Ley 11/2014 y 19/2020)



INFRACCIONES	Prescripción	Importe
Leves	1 año	300 a 10.000€
Graves	3 años	10.001 a 40.000€
Muy graves	4 años	40.001 a 500.000€

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



La atención psicosocial consiste en la evaluación del daño emocional causado por la situación de discriminación denunciada y tiene como objetivo trabajar el impacto emocional, psicológico, social y comunitario del episodio discriminatorio, mediante intervenciones que garanticen la contención, restauración del bienestar y empoderamiento.

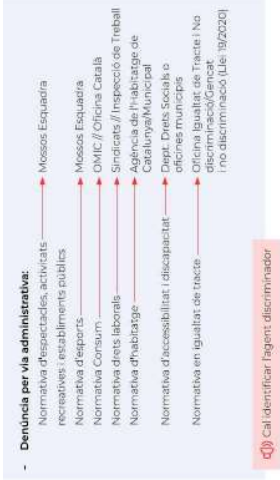
El soporte psicosocial busca recuperar el sentimiento de seguridad y restablecer la capacidad de la persona para la toma de decisiones.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



Call identificar l'agent discriminator

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo

Taula ràpida de derivació (criteris pràctics)

- Risc físic o amenaces: activar serveis d'urgència, coscos policials, salut.
- 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).

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA



Paso 4

Plan de trabajo



El asesoramiento jurídico parte de la identificación del motivo de discriminación, derecho o derechos vulnerados y el acompañamiento a llevar adelante posibles vías de actuación o acciones judiciales.

Puede tratarse de un hecho que comporte la posibilidad de denuncia administrativa o de denuncia penal, si el hecho es constitutivo de delito.

El acompañamiento no se limita a la acción de presentar la denuncia, sino que abarca todo el proceso de información sobre los posibles escenarios que pueden darse, así como el momento posterior a la denuncia. Este asesoramiento es desarrollado por un servicio especializado.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Paso 4 Plan de trabajo



El acompañamiento en medidas restaurativas hace hincapié en la **reparación del daño causado**, la **toma de responsabilidad** de las partes que provocan la discriminación, y la reconstrucción de los vínculos comunitarios.

Parte del marco de que cualquier acto discriminatorio o de violencia produce un impacto que va más allá de la persona directamente afectada, y que también afecta a la comunidad. Por tanto la respuesta implica a la comunidad, la persona afectada y el agente agresor. Se basa en la toma de responsabilidad del impacto causado, la reparación del daño y el **compromiso en no reproducir la agresión u opresión**.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Paso 5 Seguimiento



- Reuniones de coordinación bimensuales para valorar la evolución del caso y ajustar las acciones si fuera necesario.
- Revisar funciones y responsabilidades de cada servicio para asegurar una buena coordinación.
- Incorporar nuevos servicios si se detecta la necesidad.
- Garantizar la información y participación constante de la persona afectada.



Documents a utilizar

- Ficha de seguimiento

FASE 3: RESOLUCIÓN

Paso 6 Cierre y valoración

Objetivo: cerrar el proceso cuando se han alcanzado los objetivos o cuando la persona decide finalizar y recoger aprendizajes para la mejora del servicio.



Qui intervén

- Persona afectada
- Persona referente del caso.
- Otros servicios o entidades especializadas de la red.

PLAN DE TRABAJO - EPISODIO DE DISCRIMINACIÓN ROSA

- ¿Cuál o cuáles son los tipos de acompañamiento que propondríamos a Rosa?
- ¿Con qué criterios?
- ¿Cuál es su opinión? ¿Qué es lo que necesita ella?
- Informarle de qué implica cada uno de estos acompañamientos: tanto por parte del Servicio No Discriminación. Cómo implicación de otros Servicios. Como su implicación.
- ¿Qué dudas o preguntas tiene? ¿Límites o peticiones concretas?
- Hacer propuesta de tiempos y calendario realista.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Paso 5 Seguimiento



Recomanacions per al professional:

- Mantener una comunicación fluida entre todos los agentes implicados.
- Confirmar periódicamente el consentimiento y conformidad de la persona afectada con las acciones que se están llevando a cabo.
- Evitar duplicar intervenciones que puedan confundir o cansar a la persona.
- Periodicidad e instrumentos: se establece un calendario de contactos.
- Sesiones de coordinación profesional: espacios de intervención y supervisión para los equipos
- Medida de indicadores: revisar si se han logrado objetivos concretos del plan.

FASE 3: RESOLUCIÓN

Paso 6 Cierre y valoración

Objetivo: cerrar el proceso cuando se han alcanzado los objetivos o cuando la persona decide finalizar y recoger aprendizajes para la mejora del servicio.



Qui intervén

- Persona afectada
- Persona referente del caso.
- Otros servicios o entidades especializadas de la red.

FASE 2: ACCIÓN ESPECIALIZADA

Paso 5 Seguimiento

Objetivo : realizar un seguimiento sistemático para medir el impacto de las acciones acordadas, ajustar el plan y garantizar la continuidad del acompañamiento.



Qui intervén

- Persona referente del caso.
- Persona técnica de la Casa de la No Discriminación.
- Otros servicios o entidades especializadas de la red.

FASE 3: RESOLUCIÓN



Qui intervén

- Persona afectada
- Persona referente del caso.
- Otros servicios o entidades especializadas de la red.



Accions

- Elaboración y realización del Plan de Trabajo.
- Evaluación de los objetivos cumplidos.
- Elaboración del informe final.
- Valoración del servicio por parte de la persona acompañada.



Documents a utilitzar

- Formulario web
- Ficha de seguimiento
- Herramientas para la primera acogida y la entrevista



Recomanacions

FASE 3: RESOLUCIÓN

Paso 6 Cierre y valoración



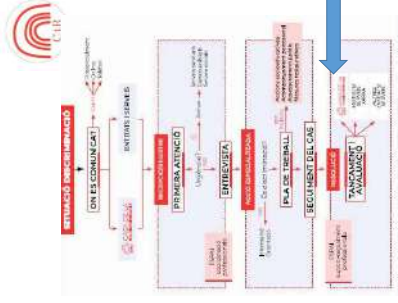
Accions

- Finalizar la actuación cuando:
 - Se han alcanzado los objetivos del plan de trabajo
 - La persona decide poner fin al proceso.
- Entrevista final con la persona afectada por recoger su valoración.
- Redactar el informe final que recoja el proceso y las conclusiones.



Documents a utilitzar

- Ficha de seguimiento
- Ficha de valoración del Servicio por parte de la persona atendida





Recomanacions per al professional:

- El cierre debe realizarse asegurando que la decisión es informada, voluntaria y con el consentimiento explícito de la persona.
- Coordinar al cierre con el resto de profesionales implicados en el servicio.
- Garantizar que la persona se sienta escuchada y acompañada hasta el final.
- Ofrecer recursos de seguimiento post-cierre si la persona lo considera, incluyendo vías de contacto en caso de necesidades futuras e información sobre otros servicios.
- Si ha habido proceso restaurativo, verificar que se han cumplido los acuerdos.



Actividad 1

Casos prácticos, puesta en práctica del circuito

CASO 1 - Laura

1. Hay una discriminación
2. Inspección de Trabajo o Sindicatos
3. Motivos de salud mental/capacitismo
4. Discriminación directa. Posible acoso
5. Información extra:
 - a. Saber si existe posibilidad de represalias
 - b. Saber si quiere emprender la vía legal

SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN - EPISODIO DE DISCRIMINACIÓN ROSA

- Hacer seguimiento del o diferentes acompañamientos; tanto por parte del Servicio No Discriminación. Cómo implicación de otros Servicios. Como su propia implicación.
- Hacer seguimiento de los tiempos acordados, y pasos a realizar y calendario pactado con ella.
- Acordar con ella a una persona referente durante todo el proceso. Persona con la que se puede comunicar o contactar durante este proceso. (a través de qué vías se puede comunicar, mail, telf.) y comunicación del Servicio con ella.
- Para el cierre, realizar la encuesta de valoración del Servicio.

PREGUNTAS PARA TRABAJAR LOS CASOS

1. ¿Existe discriminación?
 2. En caso de que no sea discriminación, ¿a dónde se podría derivar?
 3. Si existe discriminación, ¿cuál es el motivo?
 4. ¿Qué tipo de discriminación sería? (Tipo: Directa/ Indirecta...)
 5. ¿Qué información extra necesitaríamos?
 6. ¿Qué respuesta le podríamos dar después de hacer la primera atención?
- Nombra los diferentes pasos a dar. Y en su caso, servicios a los que derivar.

CASO 1 - Laura

6. Opciones:
- a. Evaluación de si se trata de un acoso laboral (mobbing).
 - b. Posibilidad de derivar en Inspección de Trabajo
 - c. Asesoramiento jurídico específico en derecho laboral (sindicatos).
 - d. Posibilidad de que el servicio actúe contactando a la empresa, sólo con su consentimiento.
- d. Valorar si necesita soporte emocional.

Trabajo de casos

CASO 1- Laura

"Hola, mi nombre es Laura, tengo 38 años y trabajo como auxiliar administrativa en una empresa de servicios.

Hace unos meses comuniqué a mi cabeza que tengo trastorno de ansiedad y estrés crónico y necesitaba algunas adaptaciones horarias. Desde entonces, el trato hacia mí ha cambiado mucho.

Me han quitado tareas de responsabilidad "porque no quiero estresarme", me controlan mucho más que antes y han insinuado que quizás no estoy preparada por un puesto de cara al público.

Además, dos compañeras han hecho comentarios como: "Claro, es que con estos problemas no deberías estar aquí."

No sé si esto es discriminación, si es por mi situación de salud mental o si estoy exagerando. Me gustaría hablar con alguien."

CASO 2 - Omar

Omar 32 años, de origen senegalés, con NIE de trabajo y residencia, explica que ha intentado alquilar cuatro habitaciones diferentes en Girona.

En todas ellas, después de verlo en persona, le han dicho: "Ya está ocupada" o "Buscamos a alguien con perfil similar a los demás compañeros de piso".

En el último piso, el propietario le dijo abiertamente: "Ya hemos tenido problemas con chicos africanos, prefiero no arriesgarme".

Omar trabaja en hostelería, tiene nómina, pero los interlocutores le exigen más documentación que a sus compañeros de trabajo.

Se siente frustrado y no sabe si esto es "legal" o si puede hacer algo.



CASO 2 - Omar

1. Hay una discriminación
2. Entidades o servicios jurídicos especializados o Servicio de vivienda municipal
3. Motivos raciales / Xenofobia
4. Discriminación directa. Práctica sistemática
5. Información extra:
 - a. Datos sobre el propietario o inmobiliaria
 - b. ¿Qué pruebas tiene (captura de mensajes, conversaciones, anuncios)?
 - c. ¿Hay testigos?



CASO 2 - Omar

6. Opciones:
 - a. Orientación sobre derechos en la vivienda (qué es legal y qué no)
 - b. Intervención del servicio con el propietario (si él lo desea)
 - c. Presentar una queja administrativa por discriminación.
 - d. Servicios jurídicos especializados en discriminación racial (SOS Racismo, servicios municipales especializados, colegios de abogados).
 - e. Servicio de vivienda municipal (para reforzar opciones de acceso).
 - f. Entidades antirracistas (acompañamiento comunitario y emocional).
 - g. Si es necesario, soporte psicológico.



CASO 3 - Noelia

Noelia, trabajadora social recién incorporada a un servicio (tres meses), contacta con la Casa de la No discriminación porque se siente muy incómoda con los comentarios que hace una compañera que lleva 10 años en el servicio.

Explica que durante las reuniones de equipo, y también en conversaciones informales, esta compañera hace comentarios despectivos sobre personas usuarias de origen migrante, como: "Esta gente no quiere trabajar." "Todos los de esta familia son iguales." "Ya sabemos cómo funciona esta comunidad."

Noelia dice que nadie del equipo suele intervenir y que estas actitudes se han normalizado. Cuando lo comentó a su jefe, le respondió que "Ya le habían dicho algo", pero que "es difícil de cambiar" y que "mejor no darle demasiada importancia".

Noelia teme quedar marcada dentro del equipo y duda sobre si lo que está escuchando se puede tratar como discriminación. **Pide orientación.**



CASO 3 - Noelia

1. Sí, es una situación discriminatoria
2. Recursos humanos (conflictos de equipo), servicio de mediación interna o espacios de soporte emocional o supervisión profesional.
3. Motivo : origen racial y étnico de las personas usuarias.
4. Discriminación institucional y estructural, discriminación indirecta y microagresiones.
5. Información extra:
 - a. ¿Hay otras frases que haya escuchado?
 - b. ¿Hay otras personas que lo han visto o escuchado?
 - c. ¿Afectan los comentarios la forma en que se gestionan los casos (derivaciones, intervenciones, valoraciones)?
 - d. ¿Existen protocolos o códigos éticos internos?
 - e. ¿Pueden haber consecuencias laborales?



CASO 3 - Noelia

6. Opciones:
 - a. Contactar a comité de ética dentro de la organización (si la hubiere), o dirección o recursos humanos: revisión de protocolos y buenas prácticas, formación obligatoria en antirracismo e igualdad, supervisión externa del equipo.
 - b. Garantizar que Noelia no será identificada en el inicio de la actuación
 - c. Acompañamiento emocional y profesional (si es necesario)
 - d. Opciones de denuncia formal (si ella lo quiere): Recursos humanos del ayuntamiento, denuncia administrativa, comités éticos profesionales (colegio oficial)
 - e. Posibilidad de un proceso restaurativo



CASO 4 - Mireia

Mireia, educadora de un Centro Abierto de infancia. Por las tardes acompaña a su grupo de niños y niñas al Centro Cívico, que comparten espacios para realizar actividades.

Explica que, a menudo, cuando los niños pasan por delante de recepción o salen por el vestíbulo, la trabajadora del Centro Cívico hace comentarios como: "Estos niños siempre hacen mucho ruido, ¿en su país no les han enseñado educación?". "Se nota que en su casa no les han enseñado nada.", "Claro, como sus madres siempre gritan..."

Mireia dice que los comentarios son constantes y que otros profesionales los escuchan, pero nadie dice nada. No se ha atrevido a hablar de ello con su coordinadora porque sabe que la trabajadora de recepción es familiar de una persona con cargo al ayuntamiento y teme que esto la perjudique laboralmente. Dice que necesita conservar su trabajo y que se siente muy vulnerable y desamparada.

Después de comentarlo con una compañera y con amistades involucradas en movimientos antirracistas, se ha animado a buscar orientación para saber si puede hacer algo y cómo protegerse en caso de hacerlo.



CASO 4 - Mireia

1. Sí
2. Recursos humanos y/o coordinación del Centro Cívico
3. Motivo: origen nacional, cultural o étnico de los niños.
4. Discriminación directa
5. Información extra:
 - a. ¿Existen protocolos de conducta o convivencia?
 - b. Impacto en los niños
 - c. ¿Hay pruebas? (testigos, grabaciones...)
6. Opciones:
 - a. Informar dirección del Centro Cívico: revisión de protocolos de uso de espacios, formación para las trabajadoras...
 - b. Denuncia formal (si ella lo quiere): Recursos humanos del ayuntamiento, denuncia administrativa.
 - c. Posibilidad de un proceso restaurativo
 - d. Apoyo emocional y comunitarios (si es necesario)



CASO 5 - Ruslana

Ruslana, 45 años, viene a la oficina municipal para renovar la tarjeta de discapacidad. Está diagnosticada con trastorno bipolar y certificado del 33% de discapacidad.

Cuenta que cada vez que viene al servicio, una trabajadora le dice: "Tienes que controlarte, que si no, no te podremos atender."

En la última visita, mientras Marta estaba emocionada, pero sin perder el control, la trabajadora le indicó que saliera y volviera "cuando estuviera estable".

Otras personas que alzaban la voz ese mismo día no fueron expulsadas.

Ruslana se siente humillada y cree que la tratan mal "porque sabe que tengo un diagnóstico".



CASO 5 - Ruslana

1. Sí, hay una discriminación
2. Buzón de quejas y sugerencias de servicio, entidad especializada
3. Motivo: salud mental
4. Discriminación directa por parte de la trabajadora de un servicio
5. Información extra:
 - a. ¿Cuántas veces ha pasado? (patrón o episodio puntual)
 - b. ¿En qué días, horas o situaciones específicas?
 - c. ¿Existen registros o pruebas? (correos, audios, citas previas, notas, testigos...)
 - d. ¿Ha afectado a su estado emocional, salud o autonomía?
 - e. ¿Qué respuesta espera? (información, reparación, cambio de trato, disculpa, queja formal, intervención institucional...)

CASO 5 - Ruslana

6. Opciones:
- a. Denuncia formal (si ella lo quiere); denuncia administrativa, queja en el centro de salud.
 - b. Proceso restaurativo
 - c. Apoyo emocional

CASO 6 - Redes sociales

6. Opciones
- a. Derivación a Mossos d'Esquadra
 - b. Comunicación en la Fiscalía especializada en delitos de odio
 - c. Valorar soporte para las posibles personas afectadas por la convocatoria

ENCUESTA UDG

Avaluació de la formació "Compromesos amb els drets"

Preguntes quantitatives (escala 1 a 5)
(1 = Ho he en desacord / No hi interessen, 5 = Ho he d'acord / Molt interès)

1.	La formació ha estat clara i ben estructurada.
2.	Els continguts han estat útils per entendre les discriminacions a la ciutat de Girona.
3.	Les preguntes formulades han facilitat la participació i el debat.
4.	Considero que aquest format em servirà en la meua tasca professional o personal.
5.	La durada, el format de la formació han estat adequats.
6.	Un cop on s'ha desenvolupat la formació ha estat adequat.
7.	He adquirit coneixements nous sobre les diferents formes de discriminació.
8.	La formació m'ha ajudat a identificar accions concretes per prevenir discriminacions.
9.	Em sento més capacitada per detectar situacions discriminatòries en el meu entorn.
10.	El material i els recursos proposats han estat adequats i útils.

Preguntes obertes

1. Quins aspectes de la formació t'han semblat més útils o interessants?

CASO 6 - Redes sociales

Al servicio varias entidades envían capturas de redes sociales sobre una convocatoria difundida por un grupo de extrema derecha en Instagram, X y Telegram.
El cartel anuncia una concentración "para recuperar Girona" este sábado a las 18h en el centro de la ciudad. En la imagen hay siluetas de jóvenes racializados y banderas LGTBi manchadas con pintura roja.
El eslogan principal dice: "Limpiamos las calles. Girona por las de casa." y "Tolerancia cero con los *degenerados* y los *empleadores*".
En Telegram y X, varios perfiles intercambiaban expresiones racistas y LGTB-fóbicas, así como discursos que incitan a la violencia.
En las redes, personas racializadas y jóvenes LGTBi expresan miedo y explican que el propio grupo ya ha protagonizado intimidaciones verbales y persecuciones en otros barrios.
Una entidad de la ciudad contacta con el servicio de no discriminación y pregunta si esta convocatoria puede considerarse delito de odio y qué medidas se pueden llevar a cabo.

CASO 6 - Redes sociales

- 1. Si, hay una discriminación
- 2. Buzón de quejas y sugerencias de servicio, entidad especializada
- 3. Motivo: Racismo, xenofobia y LGTBi-fobia
- 4. Discurso de odio e incitación a la violencia. Posible delito de odio
- 5. Información extra:
 - a. ¿Es posible identificar a quien convoca? ¿Quiénes serían los responsables?
 - b. ¿Son perfiles concretos o anónimos?
 - c. ¿Qué acceso se tiene en la información de los grupos de las redes?
 - d. Antecedentes del grupo en Girona o Cataluña
 - e. ¿Se ha comunicado a los cuerpos de seguridad?
 - f. ¿Otros colectivos están organizando contra-concentraciones?

ENCUESTA EUROPEA

1. Entra en el enlace o escanea el QR
https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/CERV_2021-2027



2. Rellena el primer apartado con los siguientes campos:
3. Rellena los demás apartados con tus opiniones

2 Información del proyecto

* 2.1 Referencia del proyecto
101144348

* 2.2 Tipo de actividad:
☒ Formación ☐ Aprendizaje mutuo ☐ Sensibilización

2.3 Título del acto:
GTR: Formación por formadores

2.4 Fecha del acto:
03/12/2025

2.5 ¿Se celebra el acto físicamente o en línea?
☒ Acto celebrado físicamente
☐ Acto celebrado en línea
☐ Acto híbrido

2.6 Lugar del acto:
Girona



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A,FS)	Tot	T	12/11/2025	5	"No-discrimination training"

Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
1 Olga Llorens	Grueso B.	F	Espanya	ongelagrac@gmail.com	
2 Ely Bajas	Bajas Zambarran	F	Espanya	elybajas2@gmail.com	
3 Sandra	Ardila	F	Espanya	sandra.ardila@gmail.com	
4 Quim	Brugué	M	"	q.brugué@udg.edu	
5 PIPÍ (JOSEFINA)	FERNÁNDEZ FONTANINI	F	"	catadania.coordinao@ fundacionserpi.org	
6 Dorcas	GARCIA CERZO	F	"	dgarcia@igra.cat	
7 Neus	Pagès Cuatrecasas	F	"	npages@igra.cat	
8 KISSAN	Bansa	M	"	nbansa@uifhs.com	
9 LAURA	COBINA	F	"	laura.cobina@igra.cat	
10 PAULA	HIGUERO	F	ESPAÑA	phiguero@caritasgirona.cat	
11 PAU	COLONCH	NB	"	paucol@protonmail.com	



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



Financed by
the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A,FS)	TOT	T	12/11/2025	5	"No-discrimination training"

Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
12	Elbelie	F	Espanya Catalunya	info@asociacions elbelie229@gmail.com	Elbelie
13	Pau	M	Espanya	pau.p@fundecivica.com	Pau
14	Nahla	F	Espanya	nahla.zou@ajgirona.cat	Nahla
15	Fina	F	Espanya Catalunya	jesusnoia@ajgirona.cat	Fina
16	Judit	F	Catalunya	judit.fout@ajgirona.cat	Judit
17	Kadijata	F	Catalunya	kadijata.deroudy.edu	Kadijata
18	Oliver	NB	Catalunya	olizann50@gmail.com	Oliver
19	HATIM	M	Marroc	hbourkadi@ajgirona.cat	HATIM
20	HORTSE	F	Argel	aass@aass.cat	HORTSE
21	Jane	M	Catalunya	jane.led@ajgirona.cat	Jane
22	ROY	NB	ESPAÑA ITALIA	roy.grego@ajgirona.cat	ROY



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A _J ,FS)	Tot	T	12/11/2025	5	"No-discrimination training"

[illegible]



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



Financed by
the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (AJ,FS)	Tot	T	19/11/2025	5	"No-discrimination training"

	Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
1	Oliver	RILCON SANJ	NB	CATALUNYA	OLIVASO@mail.com	
2	ACIADNA	MANNET	F	ESPAÑA/CAT	AMANNET@fundaciogira.cat	
3	Sandra	Ardila	F	Espana	Sandica.ardila@ajgirona.cat	
4	Fina	ESPINOSA	F	CATALUNYA	Jespinosa@ajgirona.cat	
5	NEUS	Rojas Garbavell	F	Catalunya	neusgarbavell@ajgirona.cat	
6	Dorcas	Genís Cezgo	F	"	dorcas@ajgirona.cat	
7	JOSETINA (PIPI)	FERNÁNDEZ FONTANINI	F	"	cutadania.coord@ajgirona.cat	
8	KISSAN	Ronsa	M	"	ronsa@ajgirona.cat	
9	PAULA	HIGAZO LOPEZ	F	ESP.	phigazolo@ajgirona.cat	
10	MONTSE	CASTRO GARCIA	F	CATALUNYA	caastro@ajgirona.cat	
11	Guim	Brugué	M	"	g.brugué@udg.edu	



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



Financed by
the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A, FS)	TOT	T	19/11/2025	5	"No-discrimination training"

	Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
12	Roy	Gomez	NB	Italy Spain	roy.gomez@univ.gva.es	
13	Hatim	Bourboati	M	SRM	hatimvdg@gmail.com	
14	Pau	Claver	NB	Spain	pau@pau.claver.com	
15	Elst Rojas	Zender	F	Colombia	elst.rojas22@gmail.com	
16	Shelun	Euro Góngora	F	Colombia Spain	eshel1229@gmail.com	
17	Vicki	Alonso Forns	M	Spain	vicki.alonso@univ.gva.es	
18	Adri	Corina Llorens	F	U	launa.adria@univ.gva.es	
19	DAVMS	DA(H) MANTONELL	M	Spain	launa.bordal@univ.gva.es	
20	Pau	López	M	Spain	pau@pau.lopez.com	
21	Kadijatu	Der Njie	F	Calabria	kadijatu.der.njie@gmail.com	
22	Girona	VARCOS GIRONA	F	Calabria	anthonysgirona@gmail.com	



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



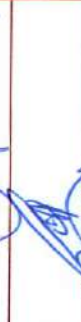
Financed by
the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (AJ,FS)	Tot	T	26/11/2025	5	"No-discrimination training"

	Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
1	Kadijatu	Derna Njite	F	Catalunya (Spain)	kadijatu.derna@udg.edu	
2	Elena	Beneit Vila	F	Catalunya	elenabeneit@ajgirona.cat	
3	KISSAO	Ponsa	M	"	ngansa@nifes.com	
4	ALADONA	MARÍN ET	F	CAT.	AMARINET@fundacioapiram.org	
5	Sandra	Artila García	F	"	Sandra.Artila@ajgirona.cat	
6	Hortse	Cadto	F	"	oase@cam.cat	
7	Laura	Codina Lirreña	F	"	laura.codina@ajgirona.cat	
8	Xavi	Crescençat Fusteras	M	Catalunya	xavier.crescençat@udg.edu	
9	Moy	Gritzso	NB	Moldova	ray.gritzso@ajgirona.cat	
10	Fina	ESPINOSA	F	Catalunya	fernando@ajgirona.cat	
11	DACS	GATO CERZO	F	"	dgne@ajgirona.cat	



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A,I,FS)	ToI	T	26/11/2025	5	"No-discrimination training"

Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
12	Pau	M	Catalunya	pau@juncoadina.com	
13	Pau	NB	Espagne	polab1@protonmail.com	
14	Quim	M	"	q.bruque@udg.edu	
15	Alba	F	Catalunya	ajac@ccurroja.org	
16	Olivia	F	ESPAÑA	olivia.guiter@unioja.es	
17	JOSETINA (PIPI)	F	"	catalonia.vandinas@ gundacarrerasi.org	
18	Hafsa	M	Catalunya	hatinudog@gmail.com	
19	Elsy	F	Catalunya	elsybojars2@gmail.com	
20	PAULA	F	ESP.	phiguero@caitassgirona.cat	
21	OLIVER	NO	CATALUNYA	OLIVIERUS@xmail.com	
22	Jane	M	Catalunya	jane.buck@igginson.ch	

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A,I,FS)	Tot	T	26/11/2025	5	"No-discrimination training"



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



Project funded by the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (AJ,FS)	ToT	T	03/12/2025	5	"No-discrimination training"

Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
Paula	Higuero lópez	F	ESP	phiguero@cautagimw.cat	
Lluis	Jerez Cardoso	M	ESP	lljerez@cautagimw.cat lluis.jerez@suara.coop	
Judit	Font Rabadell	F	CAT	judit.font@ajgirona.cat	
Klaus	Rajon Calhonnell	F	CAT	apages@ajgirona.cat	
Sandra	Ardila Garcia	F	CAT	sandra.ardila@ajgirona.cat	
Ariadna	Martínez Alesana	F	CAT	ariadna.martinez@gmail.com	
KISSAN	Ponsa	M	CAT	kponsa@mfas.com	
Veronica	Hunter Ugea	F	CAT	vhunter@indianipia.org	
Dolores	Sabido Cerezo	F	"	dsabido@ajgirona.cat	
Pau	López Páez	M	CAT	plopez@fundacioajgirona.com	
Montse	Gade Gascó	F	"	gass@ajgirona.cat	



THE IMPLEMENTATION OF
LOCAL POLICIES AGAINST
DISCRIMINATION WITH A
PARTICIPATORY GOVERNANCE
METHODOLOGY



Funded by
the European Union

WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (AI,FS)	Tot	T	03/12/2025	5	"No-discrimination training"

Name	Surname	Gender (M, F, NB)	Country	E-mail	Signature
Laura	COINA UDEÑA	F	ESpanya	laura.codine@aisirona.cat	
Quim	Brugué	M	"	q.brugué@udg.edu	
Olivia	Guiot	M	ESpanya	olivia.guiot@unioja.es	
Hatim	Barbachi	M	"	hatimudal@gmail.com	
Eloy	Pojas Zambra	F	elbia/espanya	epojas22@gmail.com	
Jane	Rubí Montaña	M	ESpanya	jane.rubi@ajm.es	
Fina	ESPINOSA RODRIGUEZ	F	CATALUNYA	despino@ajp.es	
JOSFINA (PIPI)	FERNÁNDEZ FONTANINI	F	"	catalonia.coordina@fundacionsergi.org	
Laura	URQUAS GOMEZ	F	ESpanya	antidiscriminacio@fundacionsergi.org	
ASSADONAT XARRE	PEREIRA	M	CATALUNYA	xavier.casademunt@udg.edu	
NOI	GREJO	NB	MULTI/ESpanya	noi.grjo@pge.guad.com	



WP	PARTNER	TASK	TYPE	DATE	HOURS	TITLE
5	UdG (A1,FS)	ToT	T	03/12/2025	5	"No-discrimination training"

[illegible]

[illegible]