

Formació Eines per a la Igualtat de Tracte i No-Discriminació

Formació impartida per: Guiomar Vargas Gómez, tècnica del projecte Servei de No-Discriminació de Girona, Fundació Sergi.

6 de juny de 2026

Jornada Anual de la Coordinadora d'ONG de Girona

Material elaborat per equip CTR: Kadijatu Dem (UdG) i Guiomar Vargas (Fundació Sergi)





OBJECTIUS

- Definir el concepte de discriminació.
- Reconèixer els processos bàsics que condueixen a la discriminació.
- Identificar els principals tipus de discriminació.
- Incorporar una mirada crítica i revisió de la pràctica professional. Treball sobre rang i privilegis.
- Conèixer l'existència i el funcionament bàsic del Servei de No-discriminació.





CONTINGUTS DE LA SESSIÓ

- Tipus de discriminació
- Marc legal i normativa
- Conèixer els conceptes de rang i privilegis
- Coneixement del Circuit d'atenció de la Casa de No-Discriminació i altres circuits de derivació.
- Anàlisi i reflexió sobre casos des d'una mirada crítica i revisió de la pràctica professional.



FUNCIONAMENT DE LES SESSIONS

- Coneixement construït des de l'experiència i aplicat
- Espai de confiança
- Espai per a equivocar-se
- Espai d'aprenentatge i construcció conjunta
- Garantir que tothom pugui intervenir
- Anomenar però no jutjar
- Fer-se preguntes, deixar-se interpelar
- Consciència dels diferents rols que ocupem
- Límits



Projecte Casa de la No-Discriminació -





PROJECTE COMMIT TO RIGHTS

- Neix a partir d'una proposta del Consell de Cohesió i Serveis Socials -2025
- 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 DE LA CIUTAT DE GIRONA



- 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 Resilis
- Valentès i Acompanyades
- CNO Girona
- ATART
- Support-Girona

- Multicapacitats
- Grup Fundació Ramon Noguera
- Mujeres Diversas
- Red de Migración, Género y Desarrollo
- ONG Dagua
- Associació Ñamatu
- 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

Prejudicis i estereotips



CATEGORITZACIÓ SOCIAL



Categories



Ordenar,
simplificar i
comprendre la
realitat

Categories pròpies

Categories pels altres

CATEGORIES SOCIALS:
Es poden construir des
de: sexe, gènere, la
"raça", la classe social,
etc.

PREJUDICIS I ESTEREOTIPS



Estereotip

- Conjunt de **creences** associades a un grup social (per part d'un altre), no necessàriament ajustades a la realitat.
- Provoquen els prejudicis i els justifiquen.

Prejudici

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



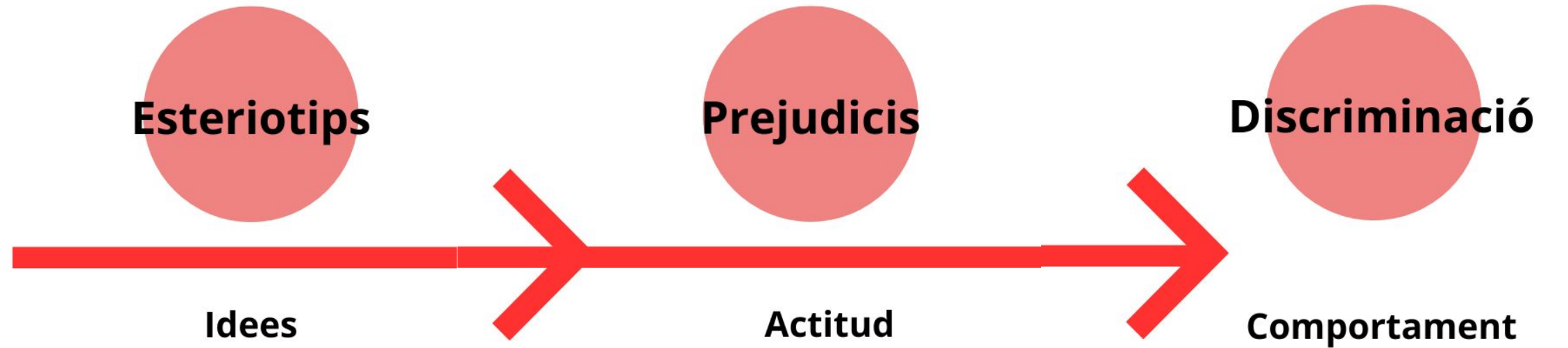
Exemples quotidians

- *“Les persones joves no són responsables.”*
- *“Les persones migrades abusen dels serveis socials.”*
- *“Les persones grans no s’adapten als canvis.”*
- *“Les dones són massa emocionals”*
-



Quin d’aquests heu sentit alguna vegada en entorns professionals o del dia dia?

PREJUDICIS I ESTEREOTIPS



“Les persones grans no s’adapten a la tecnologia.”

“Assumir que per això no poden fer bé la seva feina”

“No permetre que desenvolupin una feina en àmbit digital”



Idees clau sobre Estereotips i Prejudicis

- Hi ha una clara cadema: Estereotip + Prejudici + Discriminació
- El problema no és categoritzar, sinó jerarquitzar, simplificar i naturalitzar les desigualtats.
- Fer revisió de biaixos implícits i associacions automàtiques.
- Els estereotips són construccions socials, es concreten individualment.

Atenció amb:

- Pensar que *“Si no tinc mala intenció, no estic discriminant”*
- Tendència a: moralitzar, posar-se a la defensiva o negar impactes.
- Confondre: Esterotip amb insult i prejudici, amb opinió personal.

Definicions de discriminació



Com defineixes la discriminació?



DISCRIMINACIÓ SEGONS LA LLEI 19/2020



Discriminació (adaptació a partir de la definició de la Llei 19/2020)

‘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 fonamental’.

- Qualsevol tracte desigual basat en algun dels eixos de discriminació que anul·li o limiti els drets de qualsevol persona. (*simplificació*)

EIXOS DE DISCRIMINACIÓ (a partir de la Llei 19/2020)



Aporofòbia

Capacitisme

Edatisme

Gènere

Ideologia

LGTBIfòbia

Llengua

**Racisme i
xenofòbia**

Religió

Salut

Antigitanisme

Altres







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).

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).

web.girona.cat/nodiscriminacio
nosdiscriminacio@ajgirona.cat

    Funded by the European Union

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.



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.

web.girona.cat/nodiscriminacio
nosdiscriminacio@ajgirona.cat



Ajuntament de Girona





Capaticisme

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.

Capaticisme

Discriminació contra les persones amb 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.

web.girona.cat/nodiscriminacio
nodiscriminacio@ajgirona.cat

    Funded by the European Union



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 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.

web.girona.cat/nodiscriminacio
nosdiscriminacio@ajgirona.cat

CtR CASA DE LA NO-DISCRIMINACIÓ Ajuntament de Girona Funded by the European Union



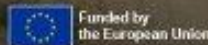
Discriminació de gènere

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, afectant generalment el gènere femení o no binari (en relació a tasques de cura, pressió estètica, relacions laborals, etc.)

web.girona.cat/nodiscriminacio
nodiscriminacio@ajgirona.cat



Ajuntament de Girona



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.

LGTBIfòbia

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



LGTBIfòbia

Forma de discriminació segons la orientació sexual i la identitat de gènere de les persones, basada en la idea que cal ajustar-se a una norma hegemònica. Pot manifestar-se en actituds de rebuig, violència i invisibilització.

web.girona.cat/nodiscriminacio
nosdiscriminacio@ajgirona.cat

CtR CASA DE LA NO-DISCRIMINACIÓ Ajuntament de Girona Funded by the European Union



Xenofòbia

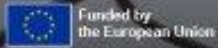
Odi, l'hostilitat o el rebuig cap a persones que són d'origen estranger o que són percebudes com a estrangeres.



web.girona.cat/nodiscriminacio
nodiscriminacio@ajgirona.cat



Ajuntament de Girona



Xenofòbia

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

Racisme

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. Opera tant a nivell individual (prejudicis, estereotips) com institucional (normes, pràctiques i polítiques que generen desigualtat sistemàtica entre grups).

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).



web.girona.cat/nodiscriminacio
nodiscriminacio@ajgirona.cat



CASA DE LA
NO-DISCRIMINACIÓ



Ajuntament de Girona



Funded by
the European Union



Antigitanisme

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

Antigitanisme

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

web.girona.cat/nodiscriminacio
nosdiscriminacio@ajgirona.cat





TIPUS DE DISCRIMINACIÓ

- **Directa:** es produeix quan una persona és tractada d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun motiu discriminatori.
- **Indirecta:** la 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.
- **Acció positiva:** Diferència de tracte justificat per una finalitat legítima i amb mitjans adequats i necessaris, amb la finalitat de corregir desigualtats estructurals i/o protegir grups vulnerabilitzats.



TIPUS DE DISCRIMINACIÓ

- **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.



- La **discriminació institucional** apareix quan les polítiques, normes o pràctiques d'una institució mantenen o reproduïxen tractes desiguals.



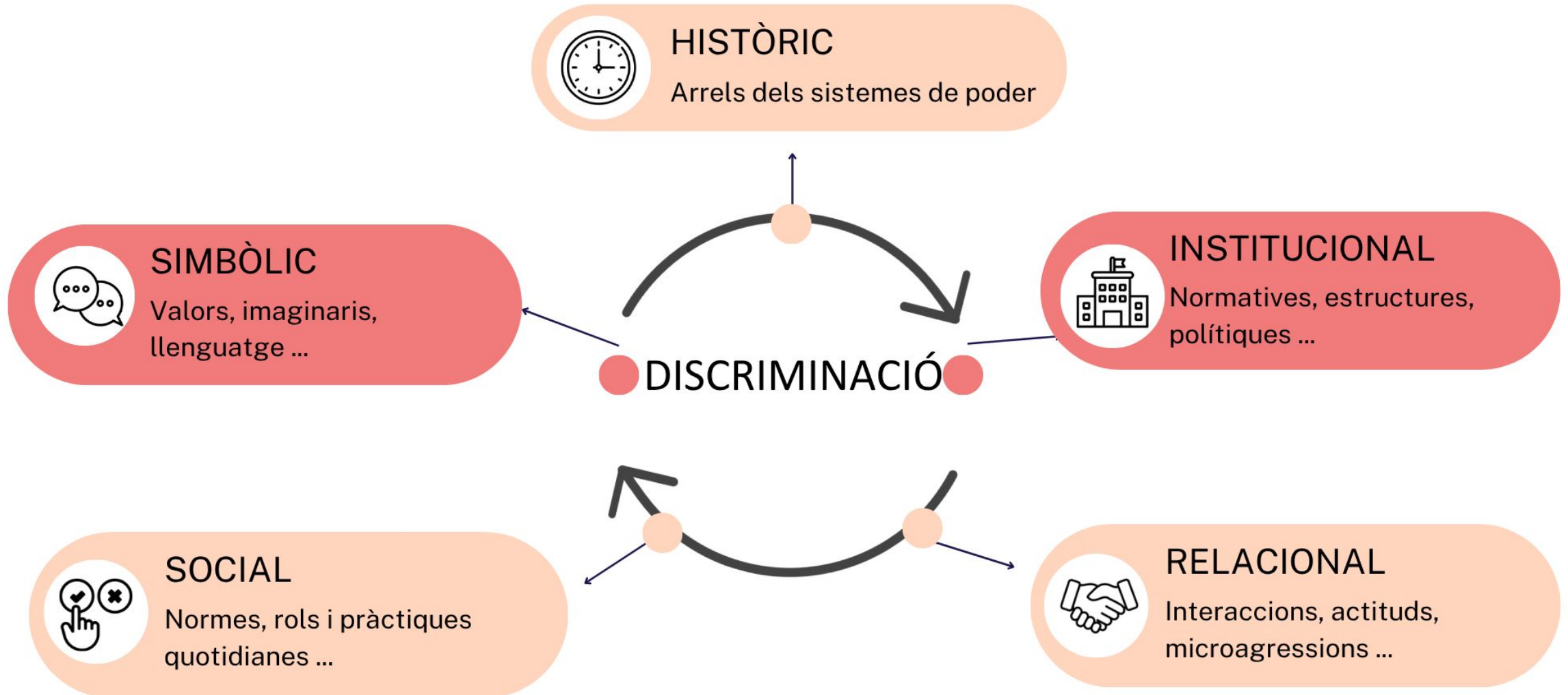
EXEMPLES DE DISCRIMINACIÓ

1. En una entrevista de feina, diuen a una dona: “No contractem dones amb fills petits perquè falten molt.”
1. Un ajuntament estableix que totes les comunicacions oficials només es faran per via digital.
1. En una discoteca, el personal deixa entrar tothom excepte un grup de nois racialitzats, sense donar cap explicació.



- És directa, indirecta o no és discriminació?
- Per què?

DIMENSIONS DE LA DISCRIMINACIÓ

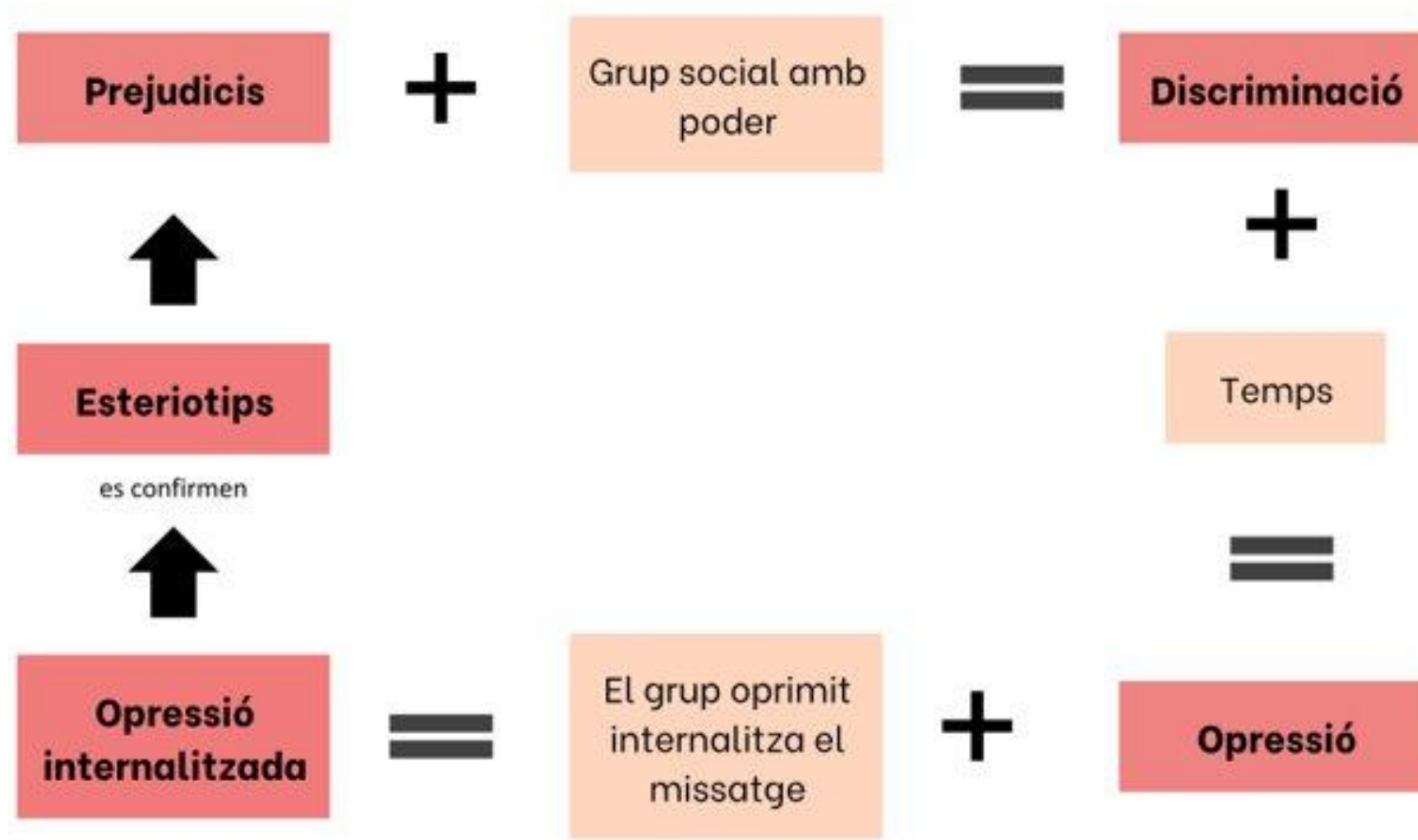




LA DISCRIMINACIÓ COM A PROCÉS

- La discriminació no es redueix a actes aïllats
 - Es construeix socialment en el temps
 - Es normalitza
 - Es reproduïx
- No sempre hi ha intencionalitat, però igualment genera un impacte, i això és el que s'ha d'atendre.
- La discriminació no només afecta individualment, afecta al col·lectiu o grup.

CICLE DE LA DISCRIMINACIÓ



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



IDEES CLAU sobre DISCRIMINACIONS

1. La discriminació no és una opinió ni un conflicte, és una vulneració de drets.
2. La discriminació és un procés, no un acte puntual.
3. La discriminació es pot manifestar de diferents formes.
4. La intenció no és el criteri principal: ho és l'efecte
5. Existeixen diverses vies que permeten donar resposta a les situacions de discriminació.

Perspectiva interseccional



PERSPECTIVA INTERSECCIONAL



La **interseccionalitat** és un enfocament que permet analitzar com diferents eixos de desigualtat, com el gènere, l'origen, la classe social, l'edat, la diversitat funcional, l'orientació sexual o la religió, s'entrecreuen i interactuen entre si.

Aquesta interacció genera experiències úniques de discriminació o privilegi.

A partir de la definició que construeix Kimberlé Crenshaw (1989), aquest concepte posa de manifest que les discriminacions no actuen de manera aïllada, sinó que es combinen i es reforcen mútuament.

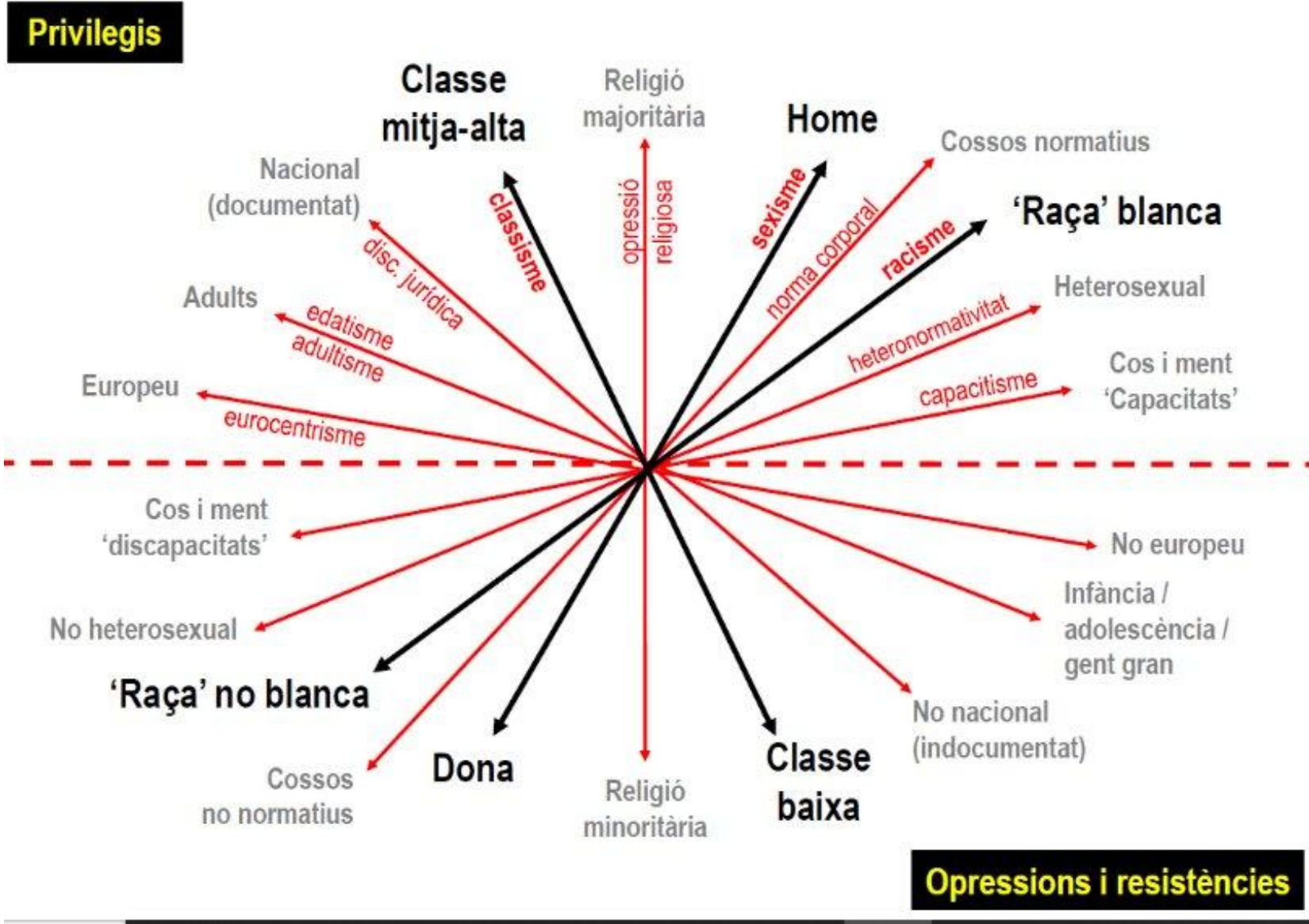
PERSPECTIVA INTERSECCIONAL



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**.

EIXOS DE DESIGUALTAT O OPRESSIÓ



Perspectiva restaurativa





PERSPECTIVA RESTAURATIVA

Contraposat a la **resposta punitiva** promou **restituir drets, reparar vincles i generar aprenentatges** que evitin la repetició dels fets i promoguin la convivència.

- **Reparar el dany** i restituir el drets vulnerats.
- **Fomentar la responsabilitat** de la persona o entitat que ha exercit la discriminació, promovent un procés que es faci càrrec de l'impacte i presa de responsabilitat.
- **Compromís de no repetició** dels fets mitjançant canvis d'actitud, formació i transformació institucional, implicació de la comunitat. Reforçar els vincles, enfortir la comunitat.



ENFOCAMENT RESTAURATIU



**PERSPECTIVA
RESTAURATIVA**

Treballar amb
l'agent
discriminador

ATENCIÓ
CENTRADA
en la
PERSONA

Restauració del
dret vulnerat

Reparació del
dany

ENFOCAMENT RESTAURATIU



- L'enfocament restauratiu parteix de la voluntat de **reparar** el dany produït per l'acte discriminatori
- Té 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.



PERSPECTIVA RESTAURATIVA

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

Els objectius bàsics els podem resumir en:

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

MODEL PUNITIU vs RESTAURATIU



Aspecte	Model punitiu	Model restauratiu
Pregunta central	Qui ha fallat?	Qui ha patit el dany?
Focus de la intervenció	Infracció / norma vulnerada	Dany causat i necessitats
Objectiu principal	Castigar	Reparar i responsabilitzar
Persona al centre	Persona infractora	Persona afectada
Resultat esperat	Sanció	Reparació i aprenentatge
Lògica dominant	Culpa	Responsabilitat
Relació entre parts	Confrontació	Diàleg i restauració de vincles

Perspectiva comunitària



PERSPECTIVA COMUNITÀRIA



La discriminació no és només individual; té:

- dimensió **col·lectiva i global**
- causes **socials i estructurals**



Per aixó les respostes han de ser:

- En **xarxa**, compartir coneixements, mirades i aproximacions.
- **Col·lectives**, per a poder donar resposta a les necessitats de la persona i el seu entorn.
- Amb **participació de la comunitat**, involucra a tots els agents: administració, persones, entitats, moviments socials i col·lectius.

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.

MIRADA COMUNITÀRIA - SERVEI DE NO-DISCRIMINACIÓ



El Servei treballa amb:

- Entitats i col·lectius
- Serveis municipals
- El territori, barri, municipi,...

Per:

- Prevenir
- Detectar
- Reparar
- Transformar



Posicionament, rang i privilegis



Activitat

Cursa dels privilegis

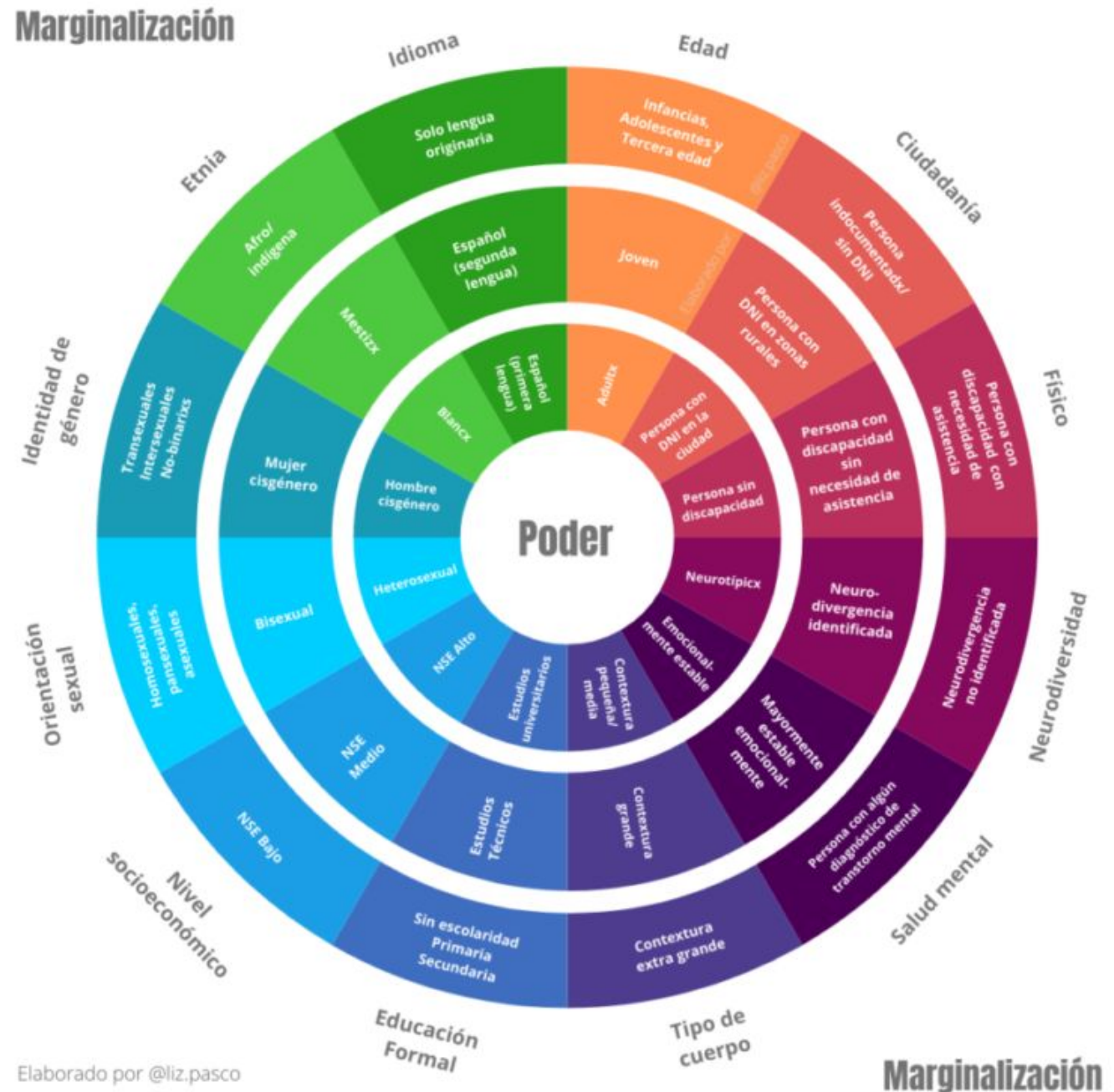




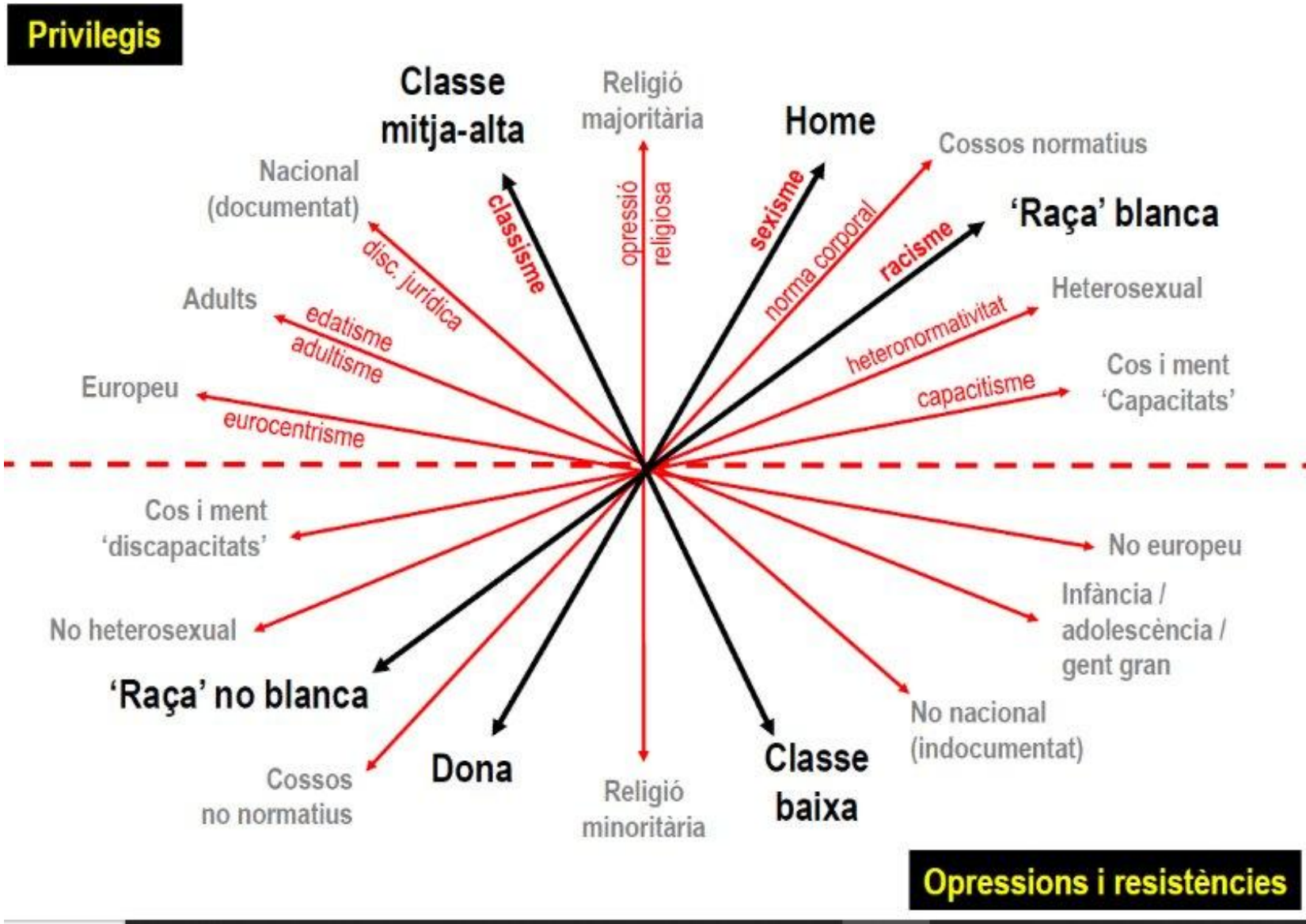
“What’s the matter?
It’s the same distance!”

PODER I PRIVILEGIS

- 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?



EIXOS DE DESIGUALTAT O OPRESSIÓ



Activitat

Treballem el rang





CONCEPTE DE RANG

- Arnold Mindell defineix com **rang** : la '*suma de privilegis o recursos*' que té una persona dins un context determinat. L'ús d'aquests privilegis o rang, influeix constantment en les nostres relacions, ja sigui de manera més conscient o inconscient.

Conèixer el propi rang, i usarlo de manera conscient, és essencial per a no reproduir el sistema d'opressions.

- Estar en grup vol dir entrar en relació i usar les nostres habilitats i privilegis, usar el nostre **poder**.



CONCEPTE DE RANG

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

- Pot ser **aprens 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.

TIPUS DE RANG



Social

Personal

Posicional

Sociopolític

Psicològic

Espiritual

- **Estructural**
- **Contextual**

- "Raça"
- Gènere
- Classe social
- Orientació sexual
- Estat de salut
- Religió
- Nivell Educatiu
- Edat ...

- Sentir-se segur/a/i i cuidat/da/di
- Autoconeixement interior
- Autoestima
- Capacitat d'expressar emocions ...

- Sentir una gran fortalesa interior
- Capacitat de sostenir situacions difícils



SENYALS DE RANG BAIX

- Sentir-se ciutadà o ciutadana de segona, menys mereixedor/a
- Sentiment de ser invisible, insignificant, que ningú li passa el que et passa a tu
- Tendència a dir 'sí' però amb senyals corporals que donen a entendre 'no', dificultats per defensar el propi punt de vista
- Senyals de por com suar, no mirar els ulls
- Estar en tensió
- Tendència a ser més emocional, enfadat, estar malament, preocupat o sentir-se incomprès/a.
- Dubtar sovint de la pròpia posició
- Tenir sensació que les altres persones saben més que tu



SENYALS DE RANG ALT

- 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 o condescendent en les converses o relacions
- No dubtar de les teves posicions
- Quan hi ha un conflicte, tendir a pensar que el problema és de l'altre, no ho entenem, l'altre ens sembla il·lògic, enfadat, perturbador...
- Sensació de superioritat, confiança, autoestima...

- 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.



EIXOS DE DESIGUALTAT O OPRESSIÓ

- **Opressió:** Obstaculització del normal i lliure desenvolupament integral d'una persona, o grup social, una classe social ... per part d'una altra persona, grup social, classe social, nació o estat que té una posició amb més poder. Es pot dur a terme amb violència física, psicològica, moral o simbòlica.
- **Privilegi:** benefici, garantia, oportunitat i/o llibertat que gaudeixen algunes persones, grups socials; pel fet de pertànyer als grups dominants de la societat o que concentren el poder, com a fruit de desigualtats estructurals.

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.

Marc legal i vies de resposta i derivació





Activitat

Baròmetre: Quan és discriminació?

BARÒMETRE: QUAN ÉS DISCRIMINACIÓ?



- Una dona musulmana amb hijab és expulsada d'un gimnàs perquè “els clients no se senten còmodes”
- Un home amb discapacitat auditiva demana una cita mèdica i li diuen que ha de venir acompanyat perquè l'atenguin
- Un professional d'un servei parla molt lentament a una persona gran assumint que no entendrà res.
- L'ajuntament reserva una part de les places d'un programa de formació per a persones trans.
- Dues veïnes tenen un conflicte pel soroll del pis del costat, discuteixen i s'intercanvien insults.



BARÒMETRE: QUAN ÉS DISCRIMINACIÓ?

- Una dona musulmana amb hijab és expulsada d'un gimnàs perquè “els clients no se senten còmodes”. - **Sí, és discriminació**
- Un home amb discapacitat auditiva demana una cita mèdica i li diuen que ha de venir acompanyat perquè l'atenguin. - **Sí, és discriminació**
- Un professional d'un servei parla molt lentament a una persona gran assumint que no entendrà res. **Microagressió**
- L'ajuntament reserva una part de les places d'un programa de formació per a persones trans. - **Acció positiva**
- Dues veïnes tenen un conflicte pel soroll del pis del costat, discuteixen i s'intercanvien insults. - **És un conflicte, però no és discriminació**



EL ICEBERG DEL ODIO

VISIBLES

Violencia física

Violencia física contra las personas: asesinatos, agresiones, violaciones.

Violencia física y verbal

Vandalismo, acosos, amenazas, intimidaciones, humillaciones, insultos.

Discriminación

Exclusión, trato discriminatorio (trabajo, educación, acceso a servicios públicos y privados, etc.).

Prejuicios

Ridiculizar, estigmatizar, deshumanizar, fomentar rechazo social, hostilidad.

Estereotipos

Bromas y chistes hirientes, comentarios insensibles, rumores, lenguaje no inclusivo.

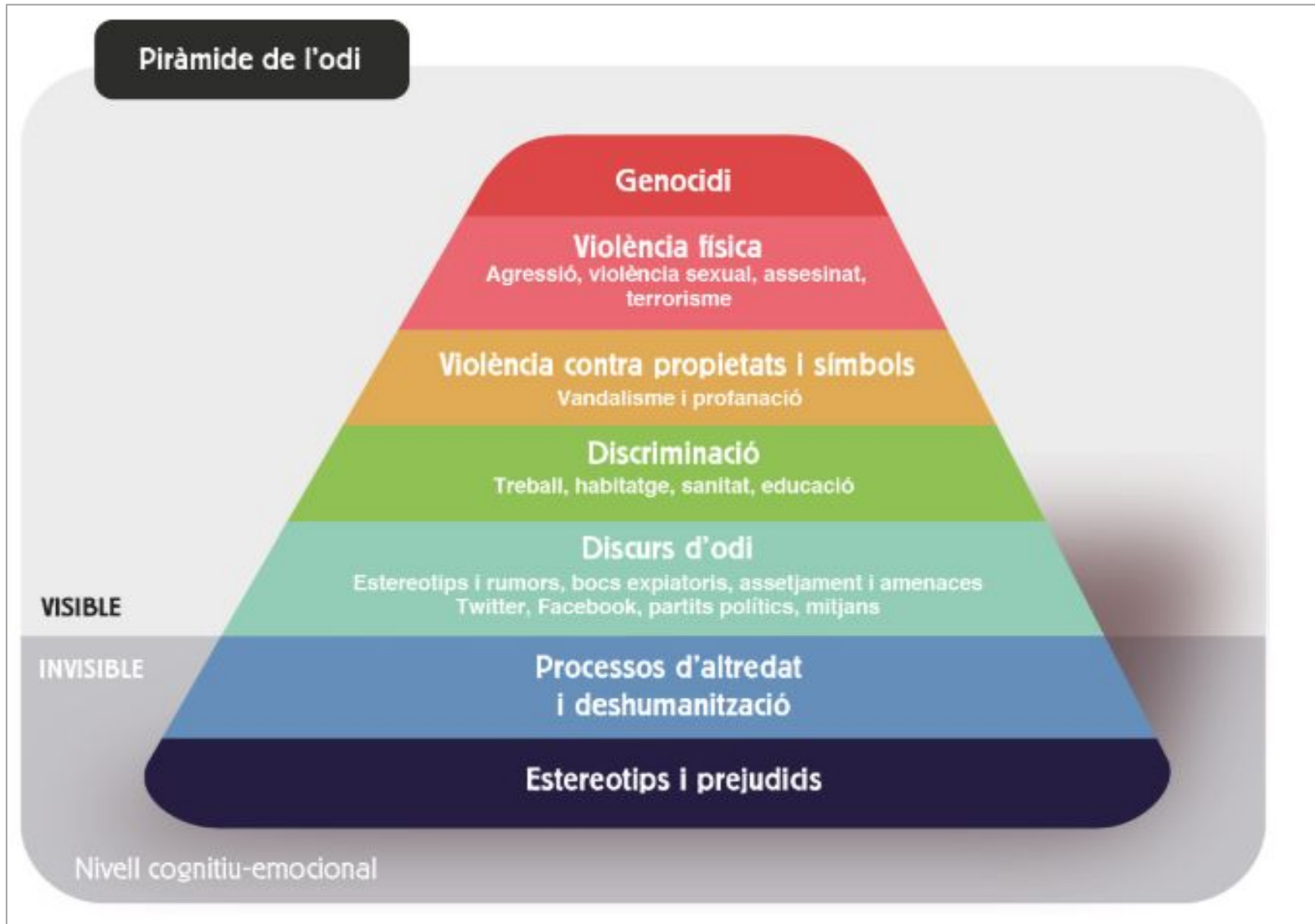
INVISIBLES

Fuente: ¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a delitos y discursos de odio. E. Bazzaco, A. G. Juanatey, J. Lejardi, A. Palacios y L. Tarragona.

**NO MORE
HATERS**
Rompe la cadena del odio

- **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.

EPISODIS DISCRIMINATORIS



Font: Ajuntament de Barcelona, 2026 /
<https://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/que-es-el-discurs-d-odi/>

BARÒMETRE: QUAN ÉS DISCRIMINACIÓ?

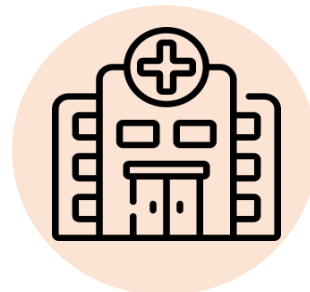


Quan s'atén un cas, cal identificar:

- 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.

ÀMBITS DE DISCRIMINACIÓ segons LLei 19/2020

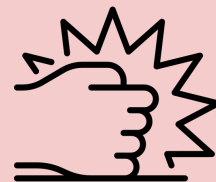
- Feina
- Espais de participació política, cívica i social
- Educació
- Salut
- Serveis socials
- Atenció social a col·lectius vulnerables
- Habitatge
- Establiments i espais oberts al públic
- Espai públic
- Mitjans de comunicació
- Cultura
- Esport
- Llibertat religiosa
- Justícia
- Cossos i forces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



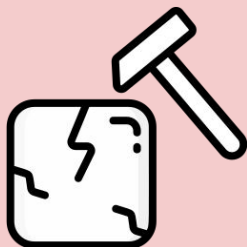
Infraccions administratives (Llei 11/2014 i 19/2020)



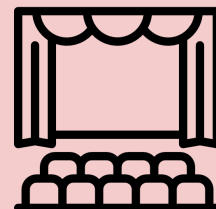
Expressions, càntics,
pancartes o símbols
discriminatoris



Assetjament, comportaments
agressius, colpejar o maltractar
d'obra o represàlies
discriminatories



Malmetre béns o
destruir objectes o
propietats



Convocar espectacles o
activitats discriminatories



Difusió, comercialització i
elaboració de materials
discriminatoris



Impedir o denegar tràmits,
prestacions o accés a béns i
serveis per motius
discriminatoris

RESPOSTES A LA DISCRIMINACIÓ



ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

- Síndic de Greuges
- Defensora Ciutadania

Denuncia PENAL

Codi Penal

- Mossos d'Esquadra
- Jutjats
- Fiscalia de delictes d'odi i discriminació

Vía REPARADORA

Actuacions **restauratives** per restablir el dret vulnerat, o **reparar** el dany

Denuncia ADMINISTRATIVA

N. Espectacles i establiments públics

N. Esports

- Mossos d'Esquadra

N. Consum

- Agencia Catalana de Consum

N. Laboral

- Inspecció de Treball

N. Habitatge

- Agencia Cat. Habitatge

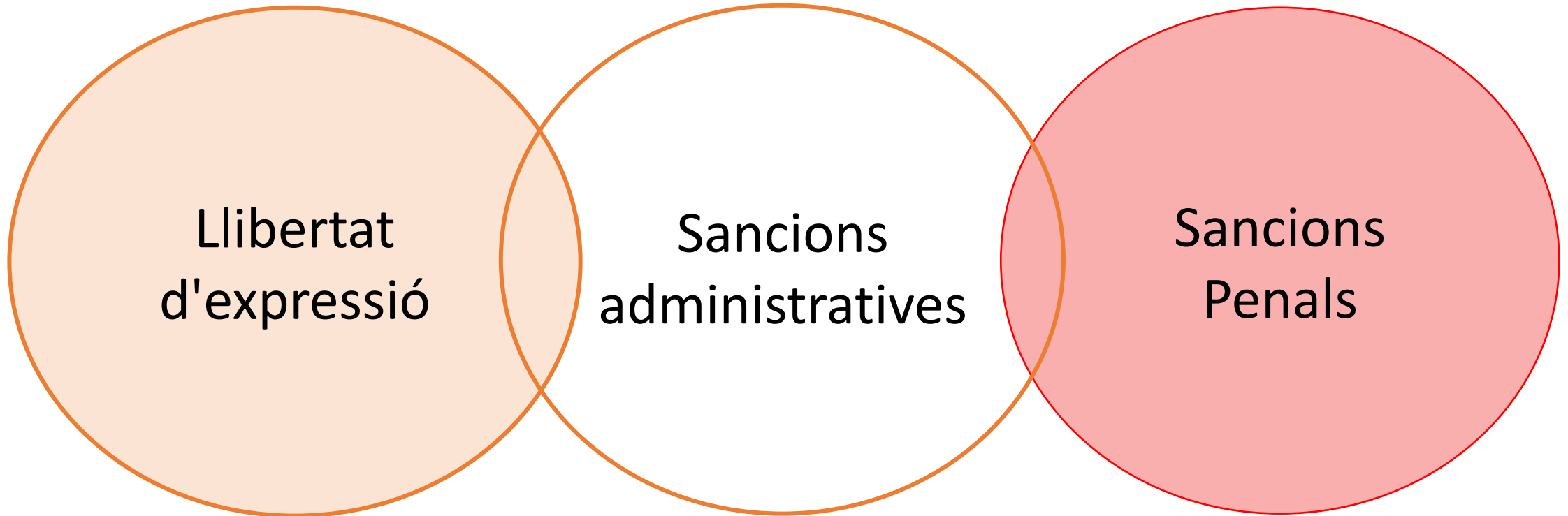
N. Accessibilitat i discapacitat

- Dep. Drets Socials (Gene)

Igualtat de tracte i no-discriminació

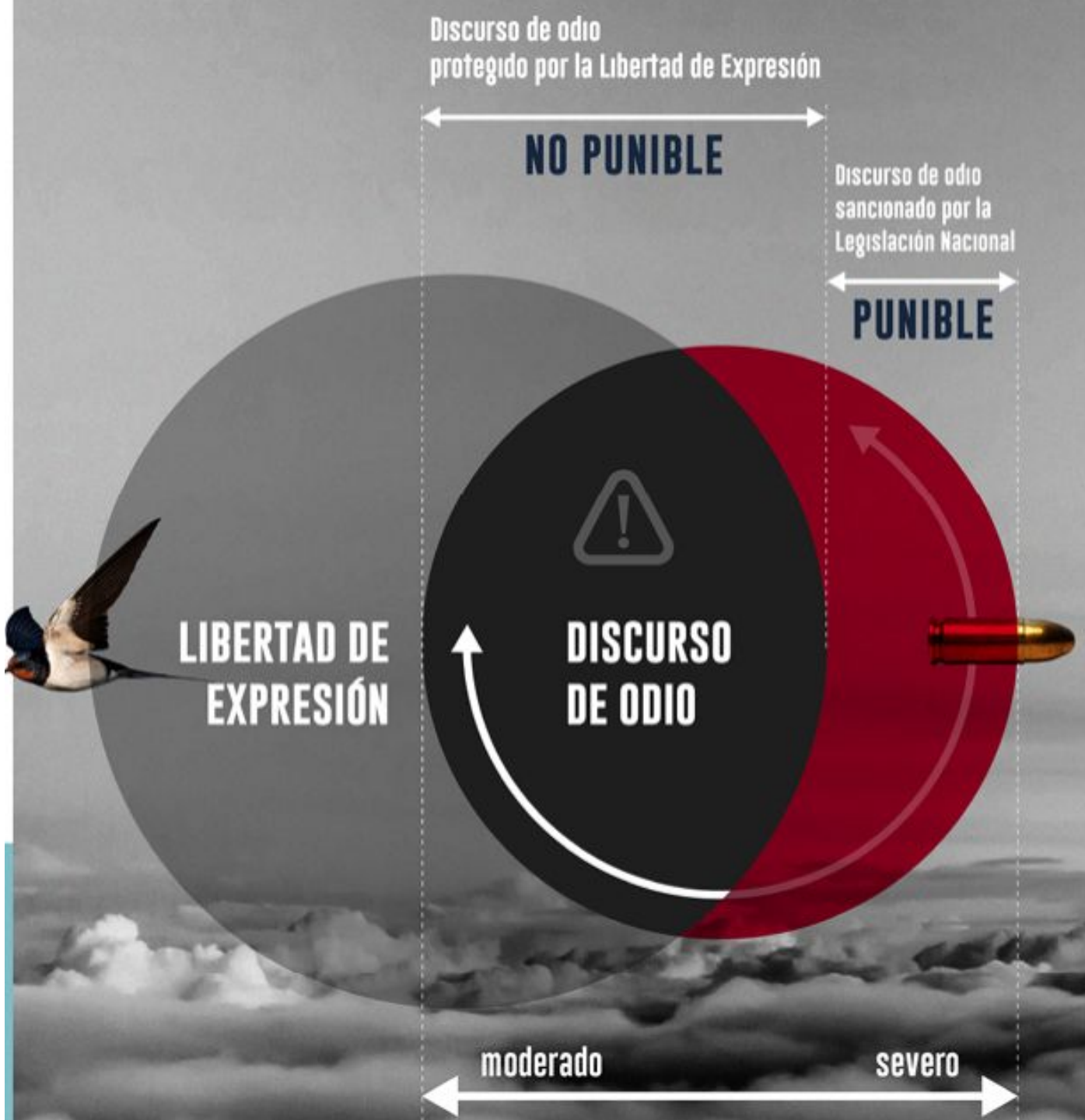
- Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació (Gene)

MARC DE LA LEGALITAT





MARC DE LA LEGALITAT



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.*](#)

DISCRIMINACIÓ - AGRESSIÓ i altres conceptes



Recomanacions per al professional: _____

Criteris per a diferenciar la discriminació d'altres conceptes

Agressió o delicte 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.

OPCIONES de DERIVACIÓ



ARBRE D'OPCIÓNS

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

FASE 2: ACCIÓ ESPECIALITZADA



- 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

Servei per a la No-Discriminació a Girona





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

Circuit d'atenció



RECOMANACIONS GENERALS del CIRCUIT d'ATENCIÓ



- **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.



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

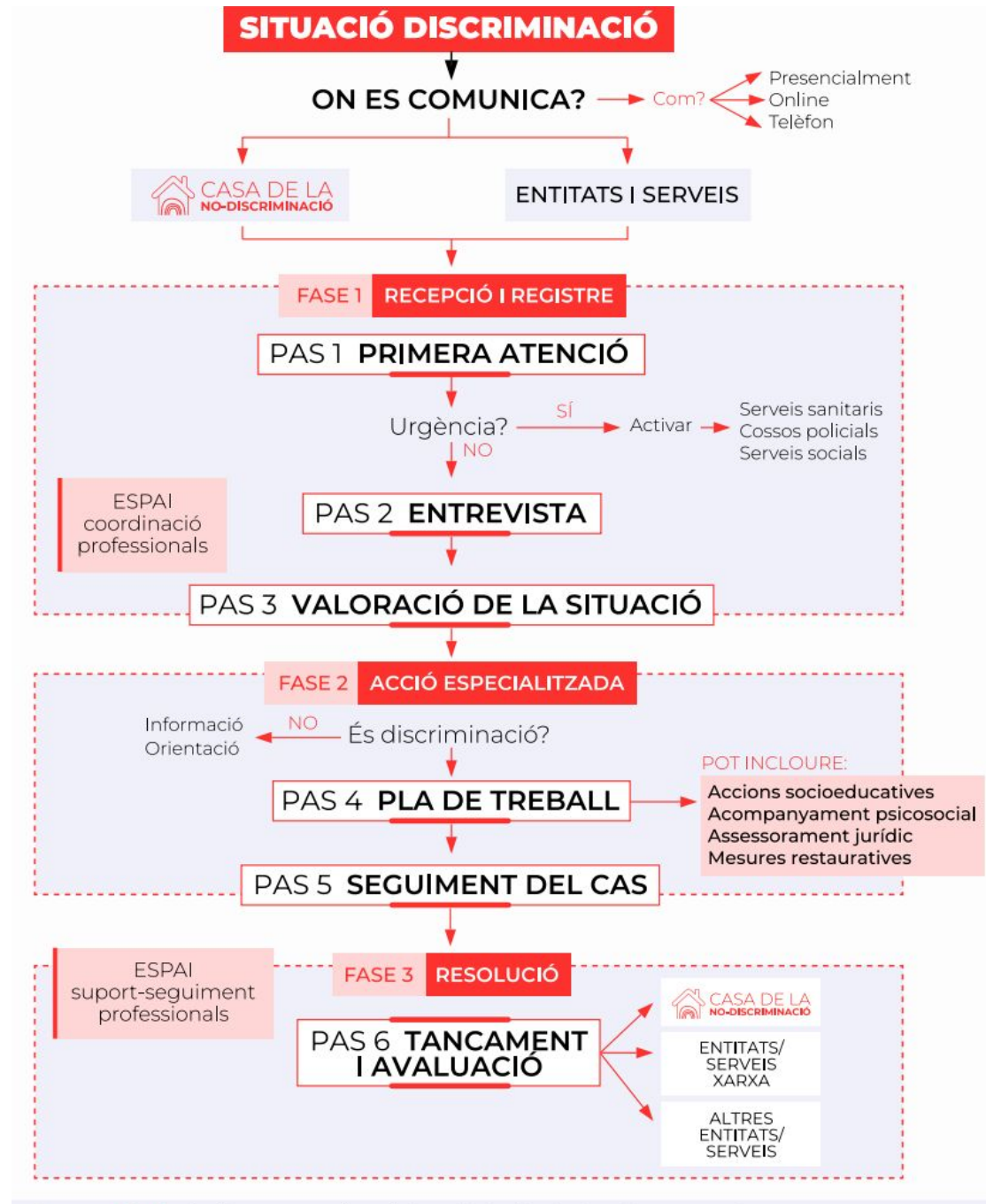
Pas 4: Pla de treball

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.



CIRCUIT D'ATENCIÓ

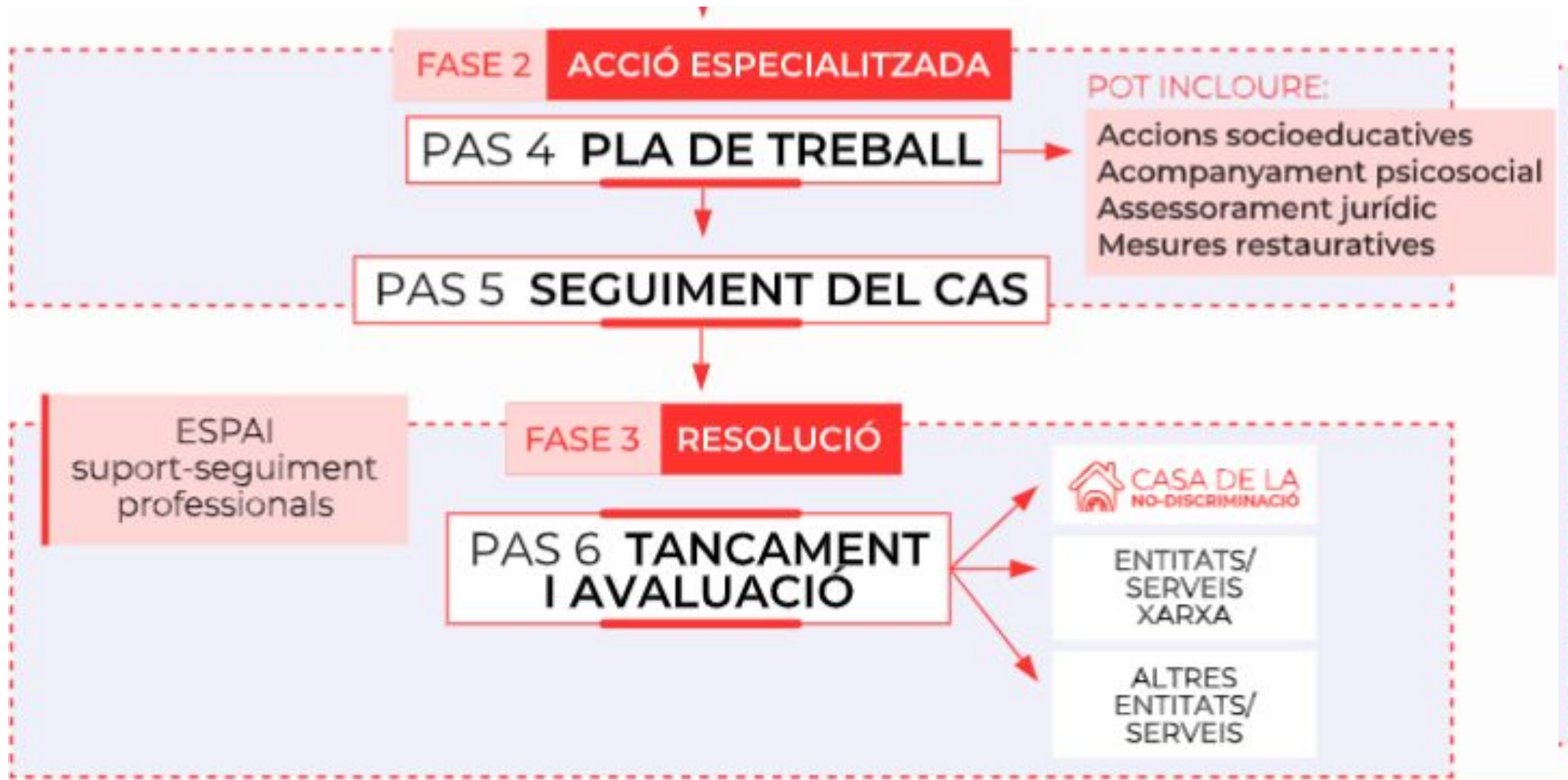




CIRCUIT d'ATENCIÓ



CIRCUIT D'ATENCIÓ



FASE 3: RESOLUCIÓ

Qui intervé

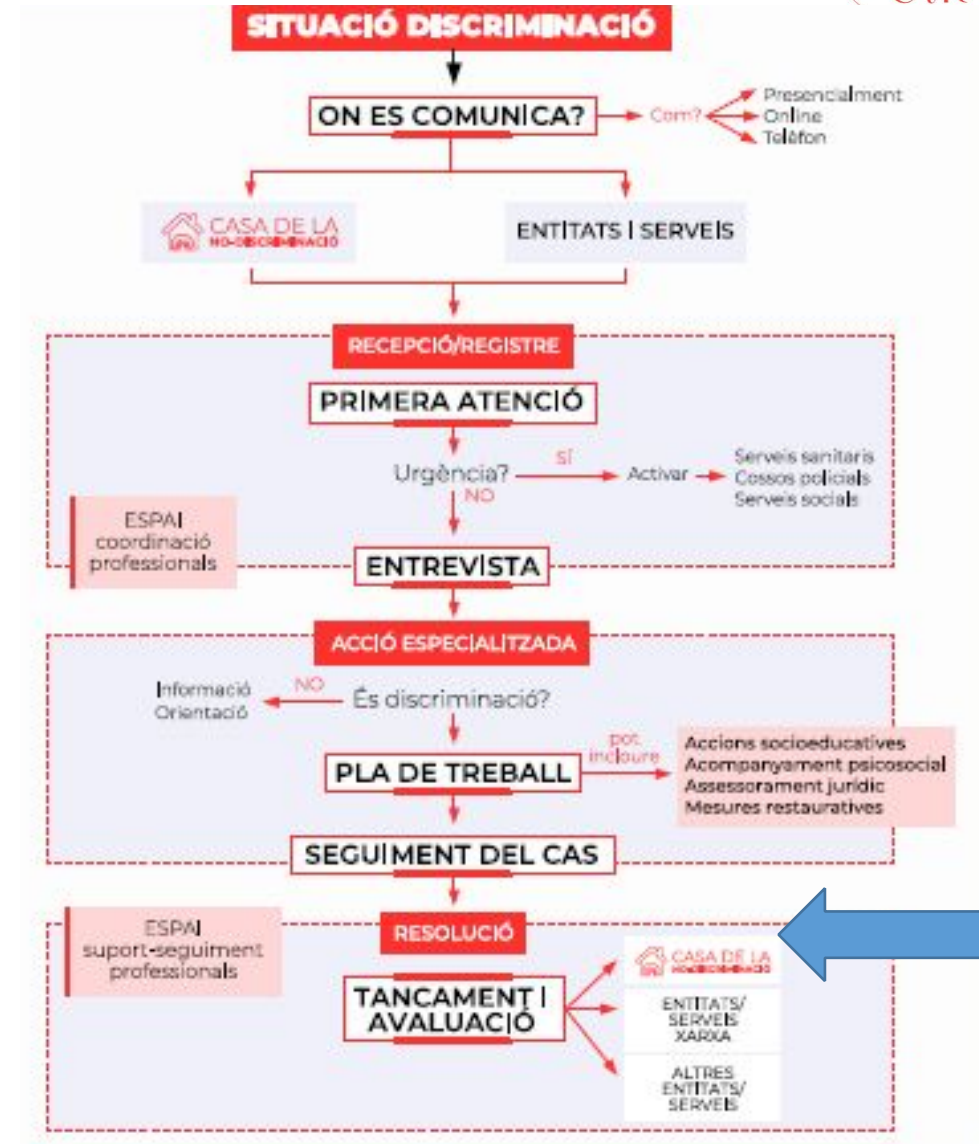
- Persona afectada
- Persona referent del cas.
- Altres serveis o entitats especialitzats de la xarxa.

Accions

- Elaboració i realització del Pla de Treball.
- Avaluació dels objectius compleerts.
- 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



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 cogestió del Servei de la No-Discriminació formada per l'Ajuntament de Girona i entitats socials especialitzades del municipi.

Altrament, 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 raó social

DNI, NIE, PASSPORT, NIF

Nom sentit

Nacionalitat

Barri de residència

País d'origen

Gènere

Relació amb la víctima

Telèfon

Edat



FORMULARI PER LA NO-DISCRIMINACIÓ

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

#gencat

Departament d'Igualtat i Feminisme

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

Inici | Qui som? | Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes | Àrea de Promoció | Àrea d'Antiracisme | Preguntes freqüents | Publicacions

[Inici](#) > Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

L'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació treballa per garantir el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació a Catalunya mitjançant el disseny, l'elaboració, l'execució i l'avaluació de polítiques públiques perquè la igualtat de tracte i la no-discriminació siguin transversals.

Està estructurada en dues àrees:

- La de Promoció, que impulsa les polítiques públiques d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- La de Denúncies i Atenció a les Víctimes, que ofereix suport i assessorament.

Si has patit o pateixes alguna discriminació, pots posar-te en contacte amb l'Oficina. T'assessorarem jurídicament, analitzarem la possible sanció i posarem en marxa mecanismes per resoldre el conflicte, com ara la mediació.

L'equip de l'Oficina està format per professionals amb perfils i orígens diversos, i amb coneixements sobre:

- Els drets humans i la igualtat de tracte i la no-discriminació.
- L'àmbit de les ciències socials, la justícia restaurativa i la mediació.
- L'àmbit jurídic, psicològic i psicosocial.

Volem oferir una atenció integral i fer una bona gestió pública del mandat de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Vull posar una denúncia per discriminació

Àrea de Promoció

Vull sol·licitar una activitat formativa

Contacte



OFICINA per a la IGUALTAT de TRACTE i NO DISCRIMINACIÓ de la Generalitat

- <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-d-igualtat-de-tracte-i-no-discriminacio/>



gencat CA | 🔍

Departament d'Igualtat i Feminisme

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació


Inici | Qui som? | **Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes** | Àrea de Promoció | Àrea d'Antiracisme | Preguntes freqüents | Publicacions

[Inici](#) > [Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació](#) > [Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes](#) >

Vull posar una denúncia per discriminació

Si vols denunciar una situació de discriminació, pots fer-ho tant de forma telemàtica com de forma presencial. Si abans de presentar la denúncia tens algun dubte, ens pots fer una consulta a través de la [bústia de contacte](#).

- Presencialment - [Sol·licitud de cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana disponibles](#)
- Telemàticament - [Accedeix al tràmit per presentar una denúncia](#)



Àrea de denúncies i atenció a les víctimes

OFICINA per a la IGUALTAT de TRACTE i NO DISCRIMINACIÓ de la Generalitat

- <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-d-igualtat-de-tracte-i-no-discriminacio/>

EINES: ELS PROTOCOLS D'INTERVENCIÓ





IDEES CLAU

1. La discriminació sovint és quotidiana, subtil i normalitzada.
2. Detectar una situació de discriminació ja és una forma d'intervenció.
3. El nostre posicionament, rang i biaixos influeixen en com llegim i responem.
4. No tot és delictu: existeixen diferents vies de resposta (administrativa, restaurativa, comunitària i penal).
5. El circuit d'atenció és una eina per orientar, coordinar i no intervenir en solitari.

Què m'emporto per al meu dia a dia?

Tancament

MOLTES GRÀCIES

