



Protocolo «No callamos»

Contra las agresiones y los acosos sexuales en contextos de ocio nocturno privado

Ayuntamiento de Barcelona

Mejora de la atención y formación

Adaptación a Lectura Fácil: Ariadna Ureta y Laia Vidal
[Asociación Lectura Fácil]

Maquetación accesible: Carmen Guiral



Este logotipo identifica los materiales de Lectura Fácil que siguen las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) y de Inclusion Europe en cuanto al lenguaje, el contenido y la forma, con el objetivo de facilitar su comprensión. Lo otorga la Asociación Lectura Fácil (www.lecturafacil.net)

Sumario

1 ¿Qué es el protocolo «No callamos»?	4
1.1 ¿Qué objetivos tiene el nuevo protocolo?	5
2 Marco legal	6
3 ¿Qué conceptualización propone «No callamos»?	8
3.1 Violencias sexuales	9
3.2 Acosos leves y conductas molestas o discriminatorias	12
4 ¿Cuáles son los principios del protocolo?	14
5 Antes de intervenir, ¿qué necesito?	16
6 ¿Qué debo saber para atender a la persona que ha sufrido alguna de las situaciones descritas?	17
7 ¿Qué debo saber para intervenir con la persona infractora?	19
8 ¿Qué pasos debo seguir para detectar situaciones de agresión, acoso o discriminación?	20
8.1 Antes de empezar	20
8.2 Para detectar agresiones graves	21
8.3 Para detectar acoso sexual	23
8.4 Para detectar acosos leves y puntuales, discriminaciones y conductas desagradables	25
9 ¿Qué pasos debo seguir para atender e intervenir en las personas?	27
9.1 Antes de empezar	27
9.2 Para atender agresiones graves	28
9.3 Para atender acoso sexual	34
9.4 Para atender acosos leves y puntuales, discriminaciones y conductas desagradables	36

1

¿Qué es el protocolo «No callamos»?

Es una guía que une conocimiento y estrategias para prevenir, detectar y atender los actos contra la libertad sexual de las personas y sin consentimiento en espacios de ocio nocturno privado.

En el apartado «Conceptualización» se definen las situaciones que trata este protocolo.

El protocolo se creó en 2018 gracias a la Dirección de Servicios de Feminismos y LGTBI del Ayuntamiento de Barcelona.

Se empezó a aplicar en 8 espacios de ocio y, en la actualidad, ya hay más de 37 adheridos a este protocolo.

Desde 2018, ha habido cambios sociales y legales que han hecho necesaria la actualización de este protocolo. Por ejemplo, el uso generalizado del concepto de violencia y la necesidad de aplicar las medidas adecuadas según distintos indicadores de gravedad de la situación.

1.1 ¿Qué objetivos tiene el nuevo protocolo?

- > Sensibilizar y formar al personal de las salas de ocio nocturno y festivales para mejorar la detección, la atención, el acompañamiento y la derivación de las personas que sufren alguna situación contra la libertad sexual y de género.
- > Sensibilizar a la población para que sepa reconocer si una situación vulnera su libertad sexual y de género.
- > Dar a conocer cómo puede ayudar el protocolo «No callamos» si una persona necesita apoyo.
- > Establecer los pasos que se deben seguir para mejorar la atención y la experiencia de la persona afectada. Eso significa acogerla, escucharla y ofrecerle la información necesaria para que pueda tomar sus propias decisiones y facilitar la recuperación del impacto.
- > Mejorar el lenguaje y la manera como acotamos los hechos y evitar referirnos de forma precipitada a conceptos jurídicos que condicionen y confundan a las personas afectadas. Por ejemplo, referirse a agresión sexual en situaciones donde se ha cometido una discriminación.

2

Marco legal

Para actualizar el protocolo, tomamos como definición de «violencia sexual» la que encontramos en la Ley del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.

Esta ley dice que:

«La violencia sexual comprende cualquier acto que atente contra la libertad sexual y la dignidad personal de la mujer creando unas condiciones o aprovechándose de un contexto que, directa o indirectamente, impongan una práctica sexual sin contar con el consentimiento ni la voluntad de la mujer, con independencia del vínculo que exista entre la mujer y el agresor o agresores».

Esta definición no distingue la gravedad de los hechos, sino que tanto puede hablar de una violación como de un comentario desagradable.

Esta definición solo sitúa como posibles víctimas a las mujeres. En cambio, el protocolo “No callamos” considera como posible víctima de las violencias sexuales a cualquier persona.

Por otra parte, dado el amplio alcance de la definición, es útil establecer distintas actuaciones según la gravedad.

Las normativas sobre violencias sexuales se recogen en el Código Penal, en las leyes de igualdad y en la ley de relaciones laborales.

Recientemente, el Código Penal español ha incorporado algunos cambios en la normativa Sobre conductas que se consideran vulneraciones de la libertad sexual.

Por ejemplo:

- > Ya no se diferencia el abuso de la agresión. Todas estas conductas se tratarán como una agresión sexual.
- > Se incluye la definición de consentimiento afirmativo para referirse a la clara voluntad de la persona para hacer cualquier acto de naturaleza sexual.
- > Se describen situaciones que agravan la situación, como actuar en grupo, el uso de armas, o el consumo involuntario de sustancias o químicos.

El Código Penal también incluye conductas que atentan contra la dignidad de las personas.

Por ejemplo:

- > Incorpora un nuevo delito de acoso sexual por las conductas o comentarios sexuales que sean humillantes y hostiles para la víctima. Siguen siendo actos de acoso sexual los que perjudiquen la integridad y dignidad de la persona.
- > Cuando la conducta no se trate por vía penal, algunos casos de acoso sexual pueden resolverse con sanciones por vía administrativa.

3

¿Qué conceptualización propone «No callamos»?

La conceptualización del protocolo sirve para identificar cuáles son las situaciones de violencias machistas, y, especialmente, las violencias sexuales, para poder atenderlas.

Debemos ser conscientes de que la forma de entender las situaciones influye en la experiencia, la recuperación y la reparación de las víctimas y personas afectadas.

Para medir la gravedad de las situaciones, hay que tener en cuenta:

- > la repetición de la conducta o la continuidad,
- > el impacto que tiene en la persona agredida,
- > la fuerza o violencia utilizada,
- > el riesgo generado,
- > si los hechos se dan en condiciones especialmente humillantes,
- > el número de personas que la llevan a cabo y qué intención tienen.

Esta conceptualización no pretende calificar jurídicamente las situaciones, sino facilitar herramientas para atender a la víctima y ayudarla para que se recupere.

Las situaciones que atiende el protocolo se dividen en dos:

- 1. Violencias sexuales**
- 2. Acosos leves, discriminaciones y conductas que impidan el disfrute igualitario.**

Cuando las conductas las ejerza una pareja o expareja, habrá que ver si se trata de conductas puntuales o continuadas.

A continuación, describimos en qué consiste cada situación.

3.1 Violencias sexuales

Atentan de forma prioritaria contra la libertad sexual las siguientes situaciones:

- > Actos de contenido sexual que se lleven a cabo con violencia, intimidación, sumisión química inducida o forzada.
- > Abuso de una situación de clara superioridad y difícilmente superable o de vulnerabilidad grave de la víctima.
- > Actos de naturaleza sexual a personas que estén privadas de sentido o personas que no dispongan de capacidad para decidir.

Esto puede darse por su situación de vulnerabilidad química o psicológica.

El protocolo considera 3 tipologías de violencias sexuales:

- a.** Agresiones sexuales con intimidación, violencia o sumisión química
- b.** Agresiones sexuales bajo presión psicológica
- c.** Acoso sexual

a. Agresiones sexuales con intimidación, violencia o sumisión química

Situaciones en las que se vulnera la voluntad de la víctima de distintas formas:

- > Utilizando la fuerza o la violencia.
- > Aprovecharse de una situación de vulnerabilidad psíquica grave.
- > Sumisión química para obtener una relación o tocamientos de naturaleza sexual.

Actos que pretendan una relación sexual con la víctima mediante el uso de la violencia, la intimidación o aprovechando una situación de vulnerabilidad por el consumo de drogas u otras sustancias.

Suelen ser situaciones donde hay una clara intencionalidad por parte de la persona que agrede y que ponen en riesgo a la víctima y su contexto.

Se considerarán agresiones graves, con intimidación, violencia o sumisión química:

- > **Violaciones o intentos de violación:**
Se considera cuando se obtiene o se intenta obtener una relación sexual, con violencia, intimidación, amenazas o aprovechando una situación de vulnerabilidad o de sumisión química forzada.

Consideraremos que existe violación cuando la agresión sexual consiste en el acceso carnal, por vía vaginal, anal u oral, o la introducción de miembros corporales u objetos por vía vaginal o anal.

- > **Tocamientos y rozamientos** con violencia, amenazas, intimidación o aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de sumisión química.

b. Agresiones sexuales con presión psicológica

Se denominan agresiones sexuales cuando la persona o personas agresoras presionan a la víctima, le hacen chantaje o crean una situación de coacción por lo que no puede elegir con libertad si quiere tener o no una relación sexual.

c. Acoso sexual

Se denomina acoso sexual a aquellas situaciones en las que una persona se dirige a otra con expresiones, comportamientos o propuestas de tipo sexual que creen a la víctima una situación humillante, hostil o intimidatoria.

3.2 Acosos leves, discriminaciones y conductas que impidan el disfrute igualitario

Acciones individuales o grupales

Se trata de comportamientos molestos, sexistas y discriminatorios de naturaleza sexual que son desagradables, abusivos y hostiles para las personas que las padecen, y que impiden que puedan disfrutar del espacio de ocio.

Por ejemplo:

- > Insultar y hacer comentarios molestos, despectivos y discriminatorios sobre el físico o la sexualidad del otro.
- > Hacer exhibicionismo o masturbarse en espacios públicos frente a personas adultas.
- > Hacer tocamientos o rozamientos puntuales o accidentales.
- > Mostrarse insistente, enfadado o molesto cuando se recibe un no o un límite por parte del otro.
- > Seguir a una persona o impedir que pase para ligar con esa persona.
- > Mostrarse insistente a la hora de tocar o abrazar a alguien que claramente no quiere o no está a gusto.

Cada vez se reciben más denuncias de este tipo y suelen resolverse con sanciones administrativas.

Nosotros consideramos que, en muchos casos, se podrían abordar mediante la resolución de conflictos y las acciones de prevención y sensibilización.

Acciones estructurales u organizativas

Nos referimos a todo lo que favorece el sexismo, la desigualdad y la violencia hacia las mujeres o hacia las personas con diversidad sexual y de género.

No se trata de ninguna acción hecha por una persona en concreto, sino que se trata de una responsabilidad más amplia que conlleva cambios organizativos.

Por ejemplo:

- > Utilizar la imagen de chicas socialmente normativas en redes sociales, festivales y salas de ocio nocturno para atraer a los hombres heterosexuales. Esto puede ocurrir en zonas exclusivas.
- > Vender entradas a precios diferentes según si eres un chico o una chica.
- > Establecer cómo se debe ir vestido para entrar en el local.
- > No disponer de lavabos y espacios inclusivos con la diversidad sexual y de género.
- > Hacer registros desmesurados y sexistas.
- > Utilizar solo mujeres con cuerpos normativos para hacer de bailarinas en el local nocturno y mostrar poco reconocimiento y respeto por sus derechos.
- > Ofrecer una programación poco diversa en cuanto al tipo de artistas, género, sexualidad o procedencia racial o cultural.
- > Exigir a las personas trabajadoras cómo deben vestir, especialmente si va ligado al género de la persona.
- > Observar roles de poder y diferencias laborales entre hombres y mujeres.
Los hombres suelen ocupar cargos de mayor responsabilidad y tener unos salarios y unas condiciones de trabajo mejores que las mujeres.

4

¿Cuáles son los principios del protocolo?

> **Atender a la persona agredida de forma prioritaria.**

Ante una agresión, la prioridad es atender adecuadamente y ante todo a la víctima, antes de perseguir el delito o a la persona que la haya agredido.

En casos de violación o agresiones graves, hay que procurar que la persona agredida no se quede sola, excepto si lo pide, y que reciba una respuesta adecuada.

> **Respetar las decisiones de la persona que ha sufrido la situación.**

Hay que ofrecer todo el asesoramiento e información necesarios y respetar sus decisiones, aunque sean difíciles de entender.

> **Ofrecer todas las vías de acción y tratamiento de la situación.**

Debe explicarse cómo funciona el procedimiento penal y todo lo que implica poner una denuncia.

A veces, este proceso puede ser doloroso para la víctima y no resolverse de la manera deseada.

Además, hay que informar y ofrecer otras vías de tratamiento que pueden ser complementarias a los procesos penales y que pueden ayudar mucho a la persona que ha sufrido la situación.

> **Rechazar cualquier forma de agresión.**

Se deben evitar las muestras de complicidad con la persona agresora y desaprobar sus acciones. También hay que mostrar este posicionamiento a su entorno, en caso de ir acompañado.

> **Ser responsable con la información que se da.**

Hay que preservar la intimidad de la víctima para evitar prejuicios y falsos rumores.

También hay que ser prudente con las acusaciones hacia la persona señalada como agresora.

> **Formarse.**

Para utilizar el protocolo es necesario que las personas que lo apliquen hayan cursado la formación sobre violencia sexual y conductas sexistas, racistas y discriminatorias en entornos de ocio nocturno prevista. Así tendrán herramientas para poder desempeñar la tarea de forma adecuada.

> **Prevenir y sensibilizar sobre las violencias sexuales.**

El protocolo es un instrumento para apoyar a la víctima y también para prevenir, sensibilizar e intervenir en casos de violencia sexual en espacios de ocio nocturno.

> **Ser una herramienta complementaria.**

Este protocolo no sustituye ni excluye las actuaciones policiales y legales. Puede ser una herramienta más, o también la única, si la víctima lo prefiere.

5

Antes de intervenir, ¿qué necesito?

- > Disponer de un espacio tranquilo para atender a la víctima.
- > Tener a una persona formada en el protocolo que será la responsable de intervenir y actuar.
- > Tener un mapa o recopilación de recursos a los que poder derivar a la persona afectada y también a la persona que haya cometido la agresión.
- > Disponer de una red de personas que puedan acompañar o apoyar, si es necesario.
- > Tener la información impresa de los pasos que hay que seguir en caso de que la víctima decida denunciar.

6

¿Qué debo saber para atender a la persona que ha sufrido alguna de las situaciones descritas?

A continuación, recogemos algunas herramientas que pueden ser útiles para prestar una primera atención a la víctima y evitar prejuicios que pueden condicionar el acompañamiento:

- > Evita transmitir la falsa idea de que la víctima no se podrá recuperar ni podrá superar lo que ha pasado.

Cada persona vive las situaciones de una manera diferente.

Algunas personas se pueden mostrar más visiblemente afectadas que otras.

Es necesario conocer y analizar cuál es el estado de la víctima y evitar conductas paternalistas y de sobreprotección.

- > Controla las emociones.
Es importante mostrar empatía sin sobrepasarse ni mostrar más afectación que la persona que ha vivido la situación.
- > Cuenta con el entorno de la persona afectada.
Ayúdala a buscar su red de amistades en caso de estar perdida.

- > Respeta sus decisiones, aunque sean diferentes a lo que tú harías.
- > Analiza tus propios prejuicios durante la atención, tanto hacia las víctimas como hacia los agresores. Por ejemplo: racismo, clasismo, capacitismo o putofobia.
- > Ayuda a la persona a situar lo que ha pasado de forma clara, equilibrada y ajustada a la realidad. Debemos procurar que pueda convivir con lo que pasó de la manera menos dolorosa posible.
- > En los casos de consumo de químicos, se hace muy difícil saber si la persona agresora se ha aprovechado de la situación de consumo o bien si ha forzado a la víctima a hacerlo.

Solo intervendremos en los casos en los que, Además de la vulnerabilidad por consumo de químicos, también observemos agresión, acoso o discriminación.

En el resto de los casos, actuaremos de forma preventiva para que la persona afectada quede protegida y menos expuesta a la violencia, si así lo pide.

7

¿Qué debo saber para intervenir en la persona infractora?

A continuación, exponemos qué debes tener en cuenta para tratar con la persona que ha cometido alguna de las conductas descritas en el protocolo:

- > Nuestro objetivo es proteger a la víctima y mostrar firmeza contra la violencia machista, pero hay que mantener el respeto y garantizar los derechos de la persona acusada.
- > No utilices la violencia ni la humillación hacia la persona acusada. Límitate a actuar dentro de tus funciones.
- > Las acciones deben ser proporcionales a la gravedad de la situación en la que nos encontramos.
- > En casos de acoso leve y situaciones de discriminación, intenta resolver el conflicto y hacer reflexionar a la persona sobre lo que ha hecho para que asuma la responsabilidad.

El objetivo es que modifique la conducta y asegurarse de que no se volverán a repetir los hechos.

Para conseguirlo, puede ser muy útil implicar a su entorno.

8

¿Qué pasos debo seguir para detectar situaciones de agresión, acoso o discriminación?

8.1 Antes de empezar

Si desconoces la identidad de género de la persona, le puedes preguntar el nombre y con qué pronombre prefiere que la trates.

A veces, esta pregunta puede incomodar. En estos casos, te puedes disculpar y, si es necesario, informar a los demás responsables del protocolo.

8.2 Para detectar agresiones graves

Con respecto a la persona agredida

- > Asegúrate de que no está en riesgo inmediato y valora su estado físico, emocional y de consumo.
- > Si necesita atención sanitaria urgente, avisa a los servicios sanitarios del espacio o llama al teléfono 112. Avisa a la persona responsable del protocolo.
- > Si la persona se encuentra en estado consciente y no necesita atención sanitaria urgente, busca un espacio apartado y tranquilo y avisa a las personas responsables del protocolo para que la puedan atender.
- > A la hora de hablar con las personas responsables, mantén la calma sin alarmarte y transmite la información de forma clara y resumida.
- > Si has visto a la persona agresora, trata de recordar algún rasgo característico e informa al personal de seguridad.

Cuando hagas la descripción de la persona, evita prejuicios y, si los tienes, pregúntate por qué lo haces. Intenta comparar la situación y revisa si dirías: «Ha sido un chico blanco».

- > Si la persona atendida quiere irse, respeta su decisión. Ofrécele el acompañamiento del personal responsable del protocolo, recomiéndale que se vaya acompañada y ofrécete para encontrar a sus personas de confianza.

Con respecto a la persona que ha agredido

- > En primer lugar, comunica lo que ha pasado al personal de seguridad pública o privada.

Si has podido ver a la persona agresora,

fíjate en detalles clave para poder identificarla.

Por ejemplo: ropa, peinado, *piercings* o tatuajes.

Evita características raciales o de clase

que puedan crear prejuicios hacia otras personas con los mismos rasgos.

Cualquier persona del equipo podrá retener

a la persona agresora en el momento o justo antes de cometer la agresión.

Sin embargo, recomendamos dejar esta actuación al personal especializado.

- > El personal de seguridad privada actuará según el protocolo y su formación y la normativa concreta.

8.3 Para detectar acoso sexual

Con respecto a la persona acosada

- > Asegúrate de que la persona acosada lo siente así y necesita nuestra intervención.

Si no es ella quien informa, te puedes acercar y preguntarle si está bien y si necesita nuestro apoyo.

Observa en qué estado se encuentra y escoge bien el momento de acercarte.

- > Si te dice que está bien y que no necesita apoyo, dile que puede contar con el equipo en cualquier momento, si lo necesita.
- > Si la persona confirma que se siente acosada, infórmala sobre el protocolo y cuéntale que hay un equipo que la puede atender.

Si pide apoyo, ponte en contacto con la persona referente tan pronto como puedas. Cuéntale con calma qué necesitas.

- > Te puedes encontrar con que la persona afectada está en estado de vulnerabilidad por el consumo de alguna droga o sustancia.

Si se encuentra en este estado y detectas que puede ser víctima de acoso, avisa inmediatamente a la persona referente de protocolo.

Si no hay indicios de acoso, avisa al personal sanitario y ofrécele apoyo a la persona si está sola o desorientada.

- > A veces, la persona que recibe el acompañamiento decide echarse atrás e irse.
Respetar la decisión.

Le puedes recomendar que se vaya acompañada y ayudarla a buscar a sus acompañantes.

Una vez terminada la conversación, deberías avisar a la persona referente de protocolo para que lo pueda registrar correctamente.

Con respecto a la persona que acosa

- > Una vez se confirma la situación de acoso, valora los hechos: gravedad, intensidad, riesgo, intención de la persona infractora y posibilidad de que vuelva a pasar.

De este modo, puedes avisar a la persona referente de protocolo y, si es necesario, al personal de seguridad.

- > En los casos más graves, avisa inmediatamente a la persona referente de protocolo y cuéntale los hechos con calma para que se pueda coordinar con el equipo de seguridad. Se encargarán de tomar las decisiones oportunas para la intervención.

Además, procura hacer una descripción fiable y detallada de la persona que ha acosado, sin caer en prejuicios.

8.4 Para detectar acosos leves y puntuales, discriminaciones y conductas desagradables

Con respecto a la persona afectada

- > Asegúrate de que hay una situación discriminatoria o molesta que necesita nuestra intervención.

Si no es la persona afectada quien informa, te puedes acercar y preguntarle si está bien y si necesita nuestro apoyo.

Observa en qué estado se encuentra y escoge bien el momento de acercarte. Valorar si es necesario intervenir o si la persona puede resolver el conflicto por sí misma.

- > Si te dice que está bien y que no necesita apoyo, dile que puede contar con el equipo en cualquier momento, si lo necesita.
- > Si la persona confirma que se siente discriminada, infórmala sobre la existencia del protocolo y cuéntale que hay un equipo que la puede escuchar en caso de que lo necesite.

Si pide apoyo y que se la escuche, ponte en contacto con la persona referente tan pronto como sea posible. Cuéntale con calma lo que ha pasado.

- > Te puedes encontrar con que la persona afectada se encuentra en estado de vulnerabilidad y con poca capacidad de decidir por sí misma por el consumo de alguna droga o sustancia.

Si está sola o desorientada, ofrécele ayuda para buscar a las personas que la acompañan.

- > Si la persona decide echarse atrás e irse, Respetar la decisión.
Recuérdale que hay un equipo que la puede escuchar y atender cuando lo necesite.

Una vez terminada la conversación, deberías avisar a la persona referente de protocolo para que lo pueda registrar correctamente.

Con respecto a la persona que comete la acción

- > Si puedes hablar con la persona, infórmala de que ha vulnerado la libertad sexual y los derechos de la persona afectada.
- > Ofrécele información sobre el protocolo para que pueda reflexionar sobre su conducta. Utiliza un tono firme, pero pedagógico.
- > Si observas que aumenta el conflicto entre la persona afectada y la que comete la acción, avisa inmediatamente a la persona responsable de protocolo y también al equipo de seguridad. Valorarán de qué manera se debe intervenir.

9

¿Qué pasos debo seguir para atender e intervenir en las personas?

9.1 Antes de empezar

Si desconoces la identidad de género de la persona, le puedes preguntar el nombre y con qué pronombre prefiere que la trates.

A veces, esta pregunta puede incomodar. En estos casos, te puedes disculpar y, si es necesario, avisa a las personas responsables del protocolo para que puedan ayudarte.

Si la situación de agresión la comete una pareja o expareja, habrá que explorar si se trata de un hecho puntual o recurrente.

Las conductas recurrentes deben abordarse como un posible caso de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.

9.2 Para atender agresiones graves

Con respecto a la persona agredida

- > En primer lugar, atiende a la víctima y asegúrate de que no corre ningún peligro inmediato.

Acompáñala a un espacio tranquilo y avisa a las personas responsables del protocolo.

Elas atenderán a la víctima y valorarán su estado.

Si la persona no está en condiciones de recibir información, se activará el transporte para llevarla al centro médico.

El centro de referencia en Barcelona es el Hospital Clínic.

Si la persona está en condiciones de recibir información, seguiremos los pasos del protocolo.

- > Si la víctima necesita atención sanitaria, avisa a los servicios sanitarios del espacio o llama al 112. Cuéntale al personal sanitario lo que ha pasado para que la puedan asistir correctamente.
- > Preguntas a la persona agredida si ha venido acompañada. Ayúdala a buscar a sus amistades para que le puedan apoyar.
- > Mantén la serenidad. Tu objetivo es escuchar a la persona y recoger cómo comunica su vivencia.

Invítala a hablar y ayúdala a conectar y regularse.

De este modo, conocerás el grado de orientación y de consciencia con respecto a lo ocurrido.

- > Puede que la persona afectada esté alterada por la situación que ha vivido. Aplica herramientas de contención y regulación emocional. Por ejemplo, técnicas de respiración.

Si lo necesitas, avisa a los servicios sanitarios para que te apoyen durante la atención.

- > En casos de violación o de agresión grave, hay que evitarle a la víctima un sufrimiento añadido.

Regula la información que le pides y procura que no tenga que repetir el relato constantemente.

No cuestiones lo que cuenta, y evita interrumpirla o hacer juicios de valor sobre lo que ha pasado.

- > Si crees que necesita algún tipo de contacto, le puedes preguntar, por ejemplo, si quiere que le des la mano.
- > Reconoce la gravedad de los hechos, pero controla tus emociones. No puedes mostrar más angustia o indignación que la víctima.

Acompáñala para que pueda hacer una lectura de los hechos encaminada a la recuperación y superación del daño.

- > Evita discursos puritanos sobre la sexualidad y los cuerpos de las mujeres. No contribuyen al empoderamiento de la víctima.
- > Puesto que se trata de un delito, informa a la persona de los pasos que se deben seguir para poner una denuncia.

Con toda la información a su alcance, podrá valorar y tomar la decisión por sí misma.

Entrégale el tríptico con la siguiente información:

- Tanto si decides denunciar como si no, tienes derecho a recibir apoyo médico y psicológico.
- Puedes acudir a un centro médico para recibir apoyo y registrar las pruebas de la agresión.

Las primeras horas después de la agresión son muy importantes para obtener indicios de los hechos.

Te pedimos que no te duches ni te cambies de ropa.

En caso de violación por vía oral, recomendamos que no bebas ni comas nada antes de la visita médica.

Si crees que el agresor te ha drogado o intoxicado, te harán las pruebas pertinentes para encontrar restos de estas sustancias en el cuerpo.

- En caso de violación y agresión sexual, las pruebas de ADN son las más objetivas.

- Para personas mayores de 16 años, el centro médico de referencia de Barcelona es el Hospital Clínic.

La dirección es la siguiente:

Calle Villarroel, número 170, 08036, Barcelona.

Teléfono: 932 275 400, extensión 2137.

- Para menores de 16 años, el centro médico de referencia es la Vall d'Hebron.

- Si estás en el hospital y decides no denunciar, debes saber que el personal médico está obligado a informar al juzgado de cualquier tipo de agresión sexual, con tu consentimiento o sin él.

Esto no implica que tengas que denunciar.

Solo tu denuncia hará que empiece un proceso judicial contra el agresor.

- Si estás en el hospital y decides denunciar, el mismo personal enviará un parte de lesiones al juzgado de guardia correspondiente.

También se encargará de avisar a los Mossos d'Esquadra y al médico forense para que te haga una revisión.

- Si decides denunciar fuera del hospital, lo podrás hacer en la comisaría más cercana o en el juzgado de guardia.

Deberás presentar el informe del médico.

Tienes derecho a pedir y a recibir el apoyo de un abogado o abogada que vele por el buen funcionamiento del proceso.

Debes saber que este proceso puede ser duro y no siempre se consigue una condena justa, pero es la única manera de combatir al agresor y evitar que quede libre de castigo.

- A continuación te mostramos un par de páginas con servicios donde puedes obtener más información y apoyo:

Servicios de Feminismos:

<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/es/bcn-antimasclista>

Servicio de Atención a la Víctima de la Guardia Urbana:

https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/es/noticia/paso-adelante-de-la-guardia-urbana-contra-las-violencias-machistas_1119854

- Aunque te encuentres en situación administrativa irregular, tienes derecho a recibir atención sanitaria gratuita, tener un intérprete y poner una denuncia.

Igualmente, te recomendamos que acudas a una entidad especializada que te pueda asesorar de forma correcta.

- Eres libre de poner la denuncia o no. Si lo deseas, también puedes escoger otras vías de recuperación.

- Tienes un tiempo para denunciar.

Puedes ir al hospital para recibir tratamiento y conseguir el informe, pero poner la denuncia más adelante.

- > Puede pasar que la persona agredida quiera denunciar sin la presencia de la policía ni de los servicios de emergencia.

En este caso, recomiéndale que no se vaya sola y que ponga la denuncia acompañada de alguien de confianza.

Si lo desea, consíguele un servicio de taxi.

La persona coordinadora del servicio puede acompañarla al hospital y a poner la denuncia.

- > Lo más importante es la recuperación de la víctima, tanto si denuncia como si no.

Hay que poner en el centro las necesidades de la víctima, y procurar que se tome su tiempo.

Puede decidir denunciar o bien hacerlo más adelante. Sea cual sea su decisión, hay que facilitarle el tríptico del Servicio de Feminismos para que pueda acudir cuando lo necesite.

Allí podrá recibir asesoramiento emocional, psicológico o cualquier otro.

También se le dará información sobre otros servicios y recursos de la red donde puede recibir apoyo.

Con respecto a la persona que ha agredido

- > Cualquier persona del equipo podrá retener a la persona agresora en el momento o justo antes de cometer la agresión.

Si has podido ver a la persona agresora, fíjate en detalles clave para poder identificarla. Por ejemplo: ropa, peinado, *piercings* o tatuajes.

Informa de lo que has visto al personal de seguridad, pero evita características raciales o de clase que puedan crear prejuicios hacia otras personas con los mismos rasgos.

- > El personal de seguridad debe detener al agresor o a la persona sospechosa y entregarla a los Mossos d'Esquadra.
- > Si la agresión no se detecta en el momento, puedes pedir a la víctima una descripción del agresor: tipo de ropa, amistades, peinado, complementos.

Evita preguntar sobre rasgos faciales o de clase para no crear prejuicios y señalar a otras personas con estas características.

Asegúrate de que la víctima está lo bastante serena para poder hablar sobre el agresor.

- > Informa al personal de seguridad de forma clara y objetiva.
- > A veces, se hace difícil encontrar a la persona agresora y esto puede provocar angustia y malestar.

Nuestra prioridad debe ser la atención a la víctima.

Perseguir el delito puede provocar situaciones no deseadas, como la vulneración del derecho a la presunción de inocencia o del derecho a la intimidad o detenciones ilegales, entre otros.s.

9.3 Para atender acosos sexuales

En primer lugar, hay que hacer una valoración de los hechos: gravedad, intensidad, riesgo, intencionalidad y posibilidad de que vuelva a pasar.

También hay que observar el grado de afectación por consumo de alcohol o de drogas tanto de la persona acosada como de la persona responsable del acoso.

Con respecto a la persona acosada

- > Busca un espai tranquil, apartat de la festa. D'aquesta manera la podràs atendre de manera confidencial. Escolta-la i acompanya-la sense prejudicis.
- > Pregúntale sobre lo que ha pasado y valora la afectación de la persona y el nivel de gravedad de la situación.
- > En caso de conductas discriminatorias por parte del personal del local, hay que saber de quién se trata para poder intervenir sobre el grupo o la persona.
- > Si se trata de un caso de acoso sexual, infórmala sobre la posibilidad de denunciar. Facilita una descripción al equipo de seguridad, que actuará según el protocolo.
- > Si la persona no quiere poner ninguna denuncia pero solicita la expulsión de la persona acosadora, deriva la actuación al equipo de seguridad.

Se encargará de expulsar a la persona y valorará intervenir para responsabilizarla de los hechos y evitar que se repitan.

- > Si la persona quiere volver a la fiesta, garantiza que lo pueda hacer acompañada de sus amistades.
- > Si está sola y necesita ayuda, ayúdala a encontrar a sus amistades.
- > Si detectas que la persona afectada está bajo los efectos del alcohol, ofrécele un refresco o agua de forma gratuita y deja que se recupere en un lugar tranquilo.

En caso de que la afectación por alcohol sea grave, avisa a los servicios sanitarios y mantente a su lado.

Con respecto a la persona que acosa

- > Ofrécele la posibilidad de informarse sobre el protocolo para que pueda reflexionar sobre su conducta. Utiliza un tono firme, pero pedagógico.
- > Hazle saber que su conducta puede conllevar una denuncia penal por parte de la víctima y que lo pueden expulsar del espacio.
- > Si se trata de una persona trabajadora, infórmala de que hablarás con su responsable.
- > Si la persona se muestra predispuesta a hacerse responsable de lo sucedido, ofrécerle un espacio para reflexionar a fin de evitar que se repita la conducta.

También le puedes facilitar recursos para mejorar su conducta una vez fuera del espacio de ocio.

A pesar de la predisposición del acosador, la persona afectada puede decidir igualmente si interpone la denuncia o no.

- > En caso de denuncia penal, actitud agresiva y expulsión de la persona que ha cometido el acoso, el responsable de actuar será el equipo de seguridad.

9.4 Para atender acosos leves y puntuales, discriminaciones y conductas desagradables

Con respecto a la persona afectada

- > Ofrécele un espacio tranquilo para poder hablar. Si lo desea, pueden acompañarla las personas de confianza.
- > Pregúntale sobre lo que ha pasado y valora la afectación de la persona y el nivel de gravedad de la situación.
- > En caso de conductas discriminatorias por parte del personal del local, hay que saber de quién se trata para poder intervenir sobre el grupo o la persona.
- > Ofrece a la persona las tres vías de actuación:
 - Quedarse en un espacio tranquilo para rebajar el impacto de los hechos y estar acompañada de sus amistades o de alguien de confianza para volver a la fiesta o irse a casa.
 - Buscar la mediación de los profesionales del local para responsabilizar e intervenir sobre la persona que ha cometido la discriminación.
 - Iniciar un proceso para denunciar a la persona que ha cometido la discriminación. En este caso, hay que ponerse en contacto con el personal de seguridad para que intervenga según dice el protocolo. El responsable de protocolo debe recoger lo que ha pasado y valorar si intervenir en el grupo o persona que ha cometido el acto para evitar que vuelva a ocurrir.

Con respecto al entorno de la persona afectada

- > Recomendamos intervenir sobre el grupo para garantizar el acompañamiento de la persona afectada y favorecer su recuperación.

Se trata de crear un espacio de confianza, de acompañamiento y de ausencia de juicio.

- > Es importante que se respeten las decisiones de la persona afectada.
- > Rescatar experiencias positivas que haya vivido en los espacios de ocio puede ayudarla a recuperarse de la situación.

Con respecto a la persona que comete la acción

- > Cuéntale en qué consiste el protocolo y qué relación tiene con sus acciones.
- > Hazle saber que su conducta puede conllevar una multa o sanción administrativa.
- > Si se trata de una persona trabajadora, infórmala de que hablarás con su responsable.
- > Si la persona se muestra predispuesta a hacerse responsable de lo sucedido, ofrecerle un espacio para reflexionar a fin de evitar que se repita la conducta.

También puede optar por una mediación. En ese caso, será necesario que se cumplan los criterios para enfocar una posible mediación.

A pesar de su predisposición, la persona afectada puede decidir igualmente si interpone la denuncia o no.

Con respecto al entorno de la persona que ha cometido la acción

- > Recomendamos intervenir sobre el grupo para evitar que se vuelvan a repetir los hechos.
- > Mantén una actitud de rechazo hacia la conducta y trata de concienciar a la persona o grupo del impacto de estas acciones.
- > Si la persona se muestra abierta a la reflexión, crea un espacio de diálogo donde pueda expresar los motivos que la han llevado a comportarse así.

Es recomendable que la persona pueda garantizar que no se repetirán los hechos.

- > Acompaña al entorno de la persona a encontrar un equilibrio entre el rechazo de la conducta y el espacio de reflexión para modificarla.

