



# Protocol “No callem”

Contra les agressions  
i els assetjaments sexuals  
en contextos d’oci nocturn privat

Ajuntament de Barcelona

Millora de l’atenció i la formació



**Adaptació a Lectura Fàcil:** Ariadna Ureta i Laia Vidal  
[Associació Lectura Fàcil]

**Maquetació accessible:** Carmen Guiral



El logotip LF identifica que aquest text segueix les directrius internacionals de Lectura Fàcil de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusion Europe quant al llenguatge, el contingut i la forma, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió.

L'atorga l'Associació Lectura Fàcil ([www.lecturafacil.net](http://www.lecturafacil.net))

# Sumari

<b>1</b> Què és el protocol “No callem”? .....	4
1.1 Quins objectius té el nou protocol? .....	5
<b>2</b> Marc legal .....	6
<b>3</b> Quina conceptualització proposa el “No callem”? .....	8
3.1 Violències sexuals .....	9
3.2 Assetjaments lleus i conductes molestes o discriminatòries .....	12
<b>4</b> Quins són els principis del protocol? .....	14
<b>5</b> Abans d'intervenir, què necessito? .....	16
<b>6</b> Què he de saber per atendre a la persona que ha patit alguna de les situacions descrites? .....	17
<b>7</b> Què he de saber per intervenir en la persona infractora? .....	19
<b>8</b> Quins passos he de seguir per detectar situacions d'agressió, assetjament o discriminació? .....	20
8.1 Abans de començar .....	20
8.2 Per detectar agressions greus .....	21
8.3 Per detectar assetjament sexual .....	23
8.4 Per detectar assetjaments lleus i puntuals, discriminacions i conductes desagradables .....	25
<b>9</b> Quins passos he de seguir per atendre i intervenir en les persones? .....	27
9.1 Abans de començar .....	27
9.2 Per atendre agressions greus .....	28
9.3 Per atendre assetjament sexual .....	34
9.4 Per atendre assetjaments lleus i puntuals, discriminacions i conductes desagradables .....	36

# 1

## Què és el protocol “No callem”?

És una guia que uneix coneixement i estratègies per prevenir, detectar i atendre els actes contra la llibertat sexual de les persones i sense consentiment en espais d'oci nocturn privat.

A l'apartat de “Conceptualització” es defineixen les situacions que tracta aquest protocol.

El protocol es va crear l'any 2018 gràcies a la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

Es va començar a aplicar a 8 espais d'oci i, actualment, ja hi ha més de 37 espais adherits a aquest protocol.

Des de l'any 2018, hi ha hagut canvis socials i legals que han fet necessària l'actualització d'aquest protocol. Per exemple, l'ús generalitzat del concepte de violència i la necessitat d'aplicar les mesures adequades segons diferents indicadors de gravetat de la situació.

## 1.1 Quins objectius té el nou protocol?

- > Sensibilitzar i formar el personal de les sales d'oci nocturn i festivals per millorar la detecció, l'atenció, l'acompanyament i la derivació de les persones que pateixen alguna situació contra la llibertat sexual i de gènere.
- > Sensibilitzar la població perquè sàpiga reconèixer si una situació vulnera la seva llibertat sexual i de gènere.
- > Donar a conèixer com pot ajudar el protocol "No callem" si una persona necessita suport.
- > Establir els passos que s'han de seguir per millorar l'atenció i l'experiència de la persona afectada. Això vol dir acollir-la, escoltar-la i oferir-li la informació necessària perquè pugui prendre les seves pròpies decisions, i facilitar la recuperació de l'impacte.
- > Millorar el llenguatge i la manera com acotem els fets i evitar referir-nos a conceptes jurídics de manera precipitada que condicionin i confonguin les persones afectades. Per exemple, referir-se a agressió sexual en situacions on s'ha comès una discriminació.

# 2

## Marc legal

Per actualitzar el protocol, prenem com a definició de violència sexual la que trobem a la Llei del dret a les dones a erradicar la violència masclista.

Aquesta llei diu que:

“la violència sexual és qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d’un context que, directament i indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona, amb independència del vincle que s’hagi creat entre la dona i l’agressor”.

Aquesta definició no distingeix la gravetat dels fets, sinó que tant pot parlar d’una violació com d’un comentari desagradable.

Aquesta definició només situa com a possibles víctimes les dones. En canvi, el protocol “No callem” considera com a possible víctima de les violències sexuals qualsevol persona.

D'altra banda, atès l'ampli abast de la definició, és útil establir actuacions diferents segons la gravetat.

Les normatives sobre violències sexuals es recullen al Codi Penal, a les lleis d'igualtat i a la llei de relacions laborals.

Recentment, el Codi Penal espanyol ha incorporat alguns canvis en la normativa sobre conductes que es consideren vulneracions contra la llibertat sexual.

Per exemple:

- > Ja no es diferencia l'abús de l'agressió. Totes aquestes conductes es tractaran com una agressió sexual.
- > S'inclou la definició de consentiment afirmatiu per referir-se a la clara voluntat de la persona per fer qualsevol acte de naturalesa sexual.
- > Es descriuen situacions que agreugen la situació, com ara: actuar en grup, l'ús d'armes, o el consum involuntari de substàncies o químics.

El Codi Penal també inclou conductes que atempten contra la dignitat de les persones.

Per exemple:

- > Incorpora un nou delictes d'assetjament sexual per les conductes o els comentaris sexuals que siguin humiliants i hostils per a la víctima. Segueixen sent actes d'assetjament sexual els que perjudiquin la integritat i la dignitat de la persona.
- > Quan la conducta no es tracti per via penal, alguns casos d'assetjament sexual es poden resoldre amb sancions per via administrativa.

# 3

## Quina conceptualització proposa el “No callem”?

La conceptualització del protocol serveix per identificar quines són les situacions de violències masclistes, i especialment les violències sexuals, per poder atendre-les.

Hem de ser conscients que la manera d'entendre les situacions influeix en l'experiència, la recuperació i la reparació de les víctimes i les persones afectades.

Per mesurar la gravetat de les situacions, cal tenir en compte:

- > la repetició de la conducta o la continuïtat,
- > l'impacte que té en la persona agredida,
- > la força o violència utilitzada,
- > el risc generat,
- > si els fets es donen en condicions especialment humiliants,
- > el nombre de persones que la duen a terme i quina intenció tenen.

Aquesta conceptualització no pretén qualificar jurídicament les situacions, sinó facilitar eines per atendre la víctima i ajudar-la perquè es recuperi.



Les situacions que atén el protocol es divideixen en dues:

- 1. Violències sexuals**
- 2. Assetjaments lleus, discriminacions i conductes que impedeixen el gaudi igualitari.**

Quan les conductes les exerceixi una parella o exparella, caldrà veure si es tracta de conductes puntuals o continuades.

Expliquem, a continuació, en què consisteix cada situació.

### **3.1 Violències sexuals**

De manera prioritària atempten contra la llibertat sexual les situacions següents:

- > Actes de contingut sexual que es facin amb violència, intimidació, submissió química induïda o forçada.
- > Abús d'una situació de clara superioritat i difícilment superable o de vulnerabilitat greu de la víctima.
- > Actes de naturalesa sexual a persones que estiguin privades de sentit o persones que no disposin de capacitat per decidir.

Això pot donar-se per la seva situació de vulnerabilitat química o psicològica.

El protocol considera 3 tipologies de violències sexuals:

- a.** Agressions sexuals amb intimidació, violència o submissió química
- b.** Agressions sexuals sota pressió psicològica
- c.** Assetjament sexual

## a. Agressions sexuals amb intimidació, violència o submissió química

Situacions en les quals es vulnera la voluntat de la víctima de diferents maneres:

- > Utilitzant la força o la violència.
- > Aprofitant-se d'una situació de vulnerabilitat psíquica greu.
- > Submissió química per obtenir una relació o tocaments de naturalesa sexual.

Actes que pretenguin una relació sexual amb la víctima mitjançant l'ús de la violència, la intimidació o l'aprofitament d'una situació de vulnerabilitat pel consum de drogues o altres substàncies.

Solen ser situacions on hi ha una clara intencionalitat per part de la persona que agredeix i que posen en risc la víctima i el seu context.

Es consideraran agressions greus, amb intimidació, violència o submissió química:

- > **Violacions o intents de violació:**

Es considera quan s'obté o s'intenta obtenir una relació sexual amb violència, intimidació o amenaces, o aprofitant-se d'una situació de vulnerabilitat o de submissió química forçada.

Es considera que hi ha violació quan l'agressió sexual consisteix en l'accés carnal, per via vaginal, anal o bucal, o la introducció de membres corporals o objectes per via vaginal o anal.

- > **Tocaments i fregaments** amb violència, amenaces, intimidació o aprofitament d'una situació de vulnerabilitat o de submissió química.

## **b. Agressions sexuals amb pressió psicològica**

Es denominen agressions sexuals quan la persona o persones agressores pressionen la víctima, li fan xantatge o creen una situació coaccionant-la de manera que no pot triar de manera lliure si vol tenir o no una relació sexual.

## **c. Assetjament sexual**

Es denomina assetjament sexual aquelles situacions on una persona es dirigeixi a una altra amb expressions, comportaments o propostes de tipus sexual que creen en la víctima una situació clarament humiliant, hostil o intimidatòria.

## 3.2 Assetjaments lleus, discriminacions i conductes que impedeixen el gaudi igualitari

### Accions individuals o grupals

Es tracta de comportaments molestos, sexistes i discriminatoris de naturalesa sexual que són desagradables, abusius i hostils per a les persones que les pateixen, i que impedeixen que puguin gaudir de l'espai d'oci.

Com, per exemple:

- > Insultar i fer comentaris molestos, despectius i discriminatoris sobre el físic o la sexualitat de l'altre.
- > Fer exhibicionisme o masturbar-se en espais públics davant de persones adultes.
- > Fer tocaments o fregaments puntuals o accidentals.
- > Mostrar-se insistent, enfadat o molest quan es rep un no o un límit per part de l'altre.
- > Seguir algú o impedir que passi per tal de lligar amb aquesta persona.
- > Mostrar-se insistent a l'hora de tocar o abraçar algú que clarament no ho vol o no està a gust.

Cada vegada es reben més denúncies d'aquest tipus i solen resoldre's amb sancions administratives.

Nosaltres considerem que, en molts casos, es podrien abordar mitjançant la resolució de conflictes i les accions de prevenció i de sensibilització.

## Accions estructurals o organitzatives

Ens referim a tot allò que afavoreix el sexisme, la desigualtat i la violència cap a les dones o cap a les persones amb diversitat sexual i de gènere.

No es tracta de cap acció feta per una persona en concret, sinó que es tracta d'una responsabilitat més àmplia que comporta canvis organitzatius.

Per exemple:

- > Utilitzar la imatge de noies socialment normatives en xarxes socials, festivals i sales d'oci nocturn per atraure els homes heterossexuals.
- > Això pot passar en zones exclusives.
- > Vendre entrades a preus diferents segons si ets un noi o una noia.
- > Fixar la manera com s'ha d'anar vestit per entrar al local.
- > No disposar de lavabos i espais inclusius amb la diversitat sexual i de gènere.
- > Fer escorcolls desmesurats i sexistes.
- > Utilitzar només dones amb cossos normatius per fer de ballarines al local nocturn i mostrar poc reconeixement i respecte pels seus drets.
- > Oferir una programació poc diversa quant al tipus d'artistes, gènere, sexualitat o procedència racial o cultural.
- > Exigir a les persones treballadores de quina manera han de vestir, especialment si va lligada al gènere de la persona.
- > Observar rols de poder i diferències laborals entre homes i dones. Els homes solen ocupar càrrecs de més responsabilitat i tenir uns salaris i unes condicions de treball més bones que les dones.

# 4

## Quins són els principis del protocol?

> **Atendre la persona agredida de manera prioritària.**

Davant d'una agressió, la prioritat és atendre adequadament i abans de res la víctima, abans de perseguir el delicte o la persona que l'ha agredit.

En casos de violació o agressions greus, cal procurar que la persona agredida no es quedi sola, excepte si ho demana, i que rebi una resposta adequada.

> **Respectar les decisions de la persona que ha patit la situació.**

Cal oferir tot l'assessorament i la informació necessaris, i respectar les seves decisions, encara que es facin difícils d'entendre.

> **Oferir totes les vies d'acció i tractament de la situació.**

Cal explicar com funciona el procediment penal i tot el que implica posar una denúncia. A vegades aquest procés pot ser dolorós per a la víctima i no resoldre's de la manera desitjada.

A més, cal informar i oferir altres vies de tractament que poden ser complementàries als processos penals i que poden ajudar molt la persona que ha patit la situació.

> **Rebutjar qualsevol forma d'agressió.**

S'han d'evitar les mostres de complicitat amb la persona agressora i desaprovar-ne les accions. També cal mostrar aquest posicionament al seu entorn, en cas d'anar acompanyat.

> **Ser responsable amb la informació que es dona.**

Cal preservar la intimitat de la víctima per evitar prejudicis i falsos rumors.

També cal ser prudent amb les acusacions cap a la persona assenyalada com a agressora.

> **Formar-se.**

Per utilitzar el protocol cal que les persones que l'apliquin hagin fet la formació sobre violència sexual i conductes sexistes, racistes i discriminatòries en entorns d'oci nocturn prevista. Així tindran eines per poder fer la tasca de manera adequada.

> **Prevenir i sensibilitzar sobre les violències sexuals.**

El protocol és un instrument per fer costat a la víctima i també per prevenir, sensibilitzar i intervenir en casos de violència sexual en espais d'oci nocturn.

> **Ser una eina complementària.**

Aquest protocol no substitueix ni exclou les actuacions policials i legals. Pot ser una eina més, o també l'única si la víctima ho prefereix.

# 5

## Abans d'intervenir, què necessito?

- > Disposar d'un espai tranquil per atendre la víctima.
- > Comptar amb una persona formada en el protocol que serà la responsable d'intervenir i actuar.
- > Tenir un mapa o recull de recursos on poder derivar la persona afectada i també la persona que ha comès l'agressió.
- > Disposar d'una xarxa de persones que puguin acompanyar o donar suport, si és necessari.
- > Tenir la informació impresa dels passos que cal seguir en cas que la víctima decideixi denunciar.



# 6

## Què he de saber per atendre a la persona que ha patit alguna de les situacions descrites?

A continuació, recollim algunes eines que poden ser útils per fer una primera atenció a la víctima i evitar prejudicis que poden condicionar l'acompanyament:

- > Evita transmetre la falsa idea que la víctima no es podrà recuperar ni podrà superar el que ha passat.

Cada persona viu les situacions d'una manera diferent. Algunes persones es poden mostrar més visiblement afectades que d'altres. Cal conèixer i analitzar quin és l'estat de la víctima i evitar conductes paternalistes i de sobreprotecció.

- > Controla les emocions. És important mostrar empatia sense sobrepassar-se ni mostrar més afectació que la persona que ha viscut la situació.
- > Compta amb l'entorn de la persona afectada. Ajuda-la a buscar la seva xarxa d'amistats en cas d'estar perduda.

- > Respecta les seves decisions, encara que siguin diferents del que tu faries.
- > Analitza els teus propis prejudicis durant l'atenció, tant cap a les víctimes com cap als agressors. Per exemple: racisme, classisme, capacitisme o putofòbia.
- > Ajuda la persona a situar el que ha passat de manera clara, equilibrada i ajustada a la realitat. Hem de procurar que pugui conviure amb el que passat de la manera menys dolorosa possible.
- > En els casos de consum de químics, es fa molt difícil de saber si la persona agressora s'ha aprofitat de la situació de consum o bé si ha forçat la víctima a fer-ho.

Només intervindrem en els casos en què, a banda de la vulnerabilitat per consum de químics, també observem agressió, assetjament o discriminació.

En la resta de casos, actuarem de manera preventiva perquè la persona afectada quedi protegida i menys exposada a la violència, si així ho demana.

# 7

## Què he de saber per intervenir en la persona infractora?

A continuació, exposem què has de tenir en compte a l'hora de tractar amb la persona que ha comès alguna de les conductes descrites al protocol:

- > El nostre objectiu és protegir la víctima i mostrar fermesa contra la violència masclista, però cal mantenir el respecte i garantir els drets de la persona acusada.
- > No utilitzis la violència ni la humiliació cap a la persona acusada.
- > Limita't a actuar dins les teves funcions. Les accions han de ser proporcionals a la gravetat de la situació en què ens trobem.
- > En casos d'assetjament lleu i situacions de discriminació, intenta resoldre el conflicte i fer reflexionar la persona sobre el que ha fet perquè n'agafi la responsabilitat.

L'objectiu és que modifiqui la conducta i asseguri que no es tornaran a repetir els fets.

Per aconseguir-ho, pot ser molt útil implicar el seu entorn.

# 8

## Quins passos he de seguir per detectar situacions d'agressió, assetjament o discriminació?

### 8.1 Abans de començar

Si desconeixes la identitat de gènere de la persona, li pots preguntar el nom i amb quin pronom prefereix que la tractis.

A vegades, aquesta pregunta pot incomodar. En aquests casos, et pots disculpar i, si cal, informar els altres responsables del protocol.

## 8.2 Per detectar agressions greus

### Respecte a la persona agredida

- > Assegura't que no està en risc immediat i valora'n l'estat físic, emocional i de consum.
- > Si necessita atenció sanitària urgent, avisa els serveis sanitaris de l'espai o truca al telèfon 112. Avisa la persona responsable del protocol.
- > Si la persona es troba en estat conscient i no necessita atenció sanitària urgent, busca un espai apartat i tranquil i avisa les persones responsables del protocol perquè la puguin atendre.
- > A l'hora de parlar amb les persones responsables, manté la calma sense alarmar-te i transmet la informació de manera clara i resumida.
- > Si has vist a la persona agressora, intenta recordar-ne algun tret característic i informa'n el personal de seguretat.

Quan facis la descripció de la persona, evita prejudicis i, si ho fas, pregunta't per què ho fas. Prova de comparar la situació i revisa si diries: "Ha estat un noi blanc".

- > Si la persona atesa vol marxar, respecta'n la decisió. Ofereix-li l'acompanyament del personal responsable del protocol, recomana-li que marxi acompanyada i ofereix-te per trobar les seves persones de confiança.

## Respecte a la persona que ha agredit

- > En primer lloc, comunica el que ha passat al personal de seguretat pública o privada.

Si has pogut veure la persona agressora,

Fixa't en detalls clau per poder-la identificar.

Per exemple: roba, pentinat, *pírcings* o tatuatges.

Evita característiques racials o de classe

que puguin crear prejudicis cap a altres persones amb els mateixos trets.

Qualsevol persona de l'equip podrà retenir

la persona agressora al moment o just abans

de cometre l'agressió.

Tanmateix, recomanem deixar aquesta actuació

al personal especialitzat.

- > El personal de seguretat privada actuarà segons el protocol i la seva formació i la normativa concreta.

## 8.3 Per detectar assetjament sexual

### Respecte a la persona assetjada

- > Assegura't que la persona assetjada ho sent així i necessita la nostra intervenció.

Si no és ella qui informa, t'hi pots apropar i preguntar-li si està bé i si necessita el nostre suport.

Observa en quin estat es troba i escull bé el moment d'acostar-t'hi.

- > Si et diu que està bé i que no necessita suport, digues-li que pot comptar amb l'equip en qualsevol moment si ho necessita.
- > Si la persona confirma que se sent assetjada, informa-la sobre el protocol i explica-li que hi ha un equip que la pot atendre.

Si demana suport, posa't en contacte amb la persona referent tan aviat com puguis. Explica-li de manera calmada què necessites.

- > Et pots trobar que la persona afectada està en estat de vulnerabilitat pel consum d'alguna droga o substància.

Si es troba en aquest estat i detectes que pot ser víctima d'assetjament, avisa immediatament la persona referent de protocol.

Si no hi ha indicis d'assetjament, avisa el personal sanitari i ofereix suport a la persona si està sola o desorientada.

- > A vegades, la persona que rep l'acompanyament decideix fer-se enrere i marxar.  
Respecta'n la decisió.

Li pots recomanar que marxi acompanyada i ajudar-la a buscar els seus acompanyants.

Un cop acabada la conversa, hauries d'avisar la persona referent de protocol perquè ho pugui registrar correctament.

### **Respecte a la persona que assetja**

- > Un cop es confirma la situació d'assetjament, valora els fets: gravetat, intensitat, risc, intenció de la persona infractora i possibilitat que torni a passar.

D'aquesta manera pots avisar la persona referent de protocol i, si cal, el personal de seguretat.

- > En els casos més greus, avisa immediatament la persona referent de protocol i explica-li els fets de manera calmada perquè es pugui coordinar amb l'equip de seguretat. S'encarregaran de prendre les decisions oportunes per a la intervenció.

A més, procura fer una descripció fiable i detallada de la persona que ha assetjat, sense caure en prejudicis.



## 8.4 Per detectar assetjaments lleus i puntuals, discriminacions i conductes desagradables

### Respecte a la persona afectada

- > Assegura't que hi ha una situació discriminatòria o molesta que necessita la nostra intervenció.

Si no és la persona afectada qui n'informa, t'hi pots apropar i preguntar-li si està bé i si necessita el nostre suport.

Observa en quin estat es troba i escull bé el moment d'acostar-t'hi. Valora si és necessari intervenir o si la persona pot resoldre el conflicte per si mateixa.

- > Si et diu que està bé i que no necessita suport, digues-li que pot comptar amb l'equip en qualsevol moment si ho necessita.
- > Si la persona confirma que se sent discriminada, informa-la sobre l'existència del protocol i explica-li que hi ha un equip que la pot escoltar en cas que ho necessiti.

Si demana suport i que se l'escolti, Posa't en contacte amb la persona referent tan aviat com sigui possible. Explica-li de manera calmada el que ha passat.

- > Et pots trobar que la persona afectada es troba en estat de vulnerabilitat i amb poca capacitat de decidir per si mateixa pel consum d'alguna droga o substància.

Si està sola o desorientada, ofereix-li ajuda per buscar les persones que l'acompanyen.

- > Si la persona decideix fer-se enrere i marxar, Respecta'n la decisió.  
Recorda-li que hi ha un equip que la pot escoltar i atendre quan ho necessiti.

Un cop acabada la conversa, hauries d'avisar la persona referent de protocol perquè ho pugui registrar correctament.

### **Respecte a la persona que comet l'acció**

- > Si pots parlar amb la persona, informa-la que ha vulnerat la llibertat sexual i els drets de la persona afectada.
- > Ofereix-li informació sobre el protocol perquè pugui reflexionar sobre la seva conducta. Utilitza un to ferm però pedagògic.
- > Si observes que creix el conflicte entre la persona afectada i la que comet l'acció, avisa immediatament la persona responsable de protocol i també l'equip de seguretat.  
Valoraran de quina manera cal intervenir-hi.

# 9

## Quins passos he de seguir per atendre i intervenir en les persones?

### 9.1 Abans de començar

Si desconeixes la identitat de gènere de la persona, li pots preguntar el nom i amb quin pronom prefereix que la tractis.

A vegades, aquesta pregunta pot incomodar. En aquests casos, et pots disculpar i, si cal, avisa els responsables del protocol perquè puguin ajudar-te.

Si la situació d'agressió la comet una parella o exparella, caldrà explorar si es tracta d'un fet puntual o recurrent.

Les conductes recurrents s'han d'abordar com un possible cas de violència de gènere en l'àmbit de la parella o exparella.

## 9.2 Per atendre agressions greus

### Respecte a la persona agredida

- > En primer lloc, atén la víctima i assegura't que no corre cap perill immediat.

Acompanya-la a un espai tranquil i avisa les persones responsables del protocol.

Elles atendran la víctima i en valoraran l'estat.

Si la persona no està en condicions de rebre informació, s'activarà el transport per portar-la al centre mèdic.

El centre de referència a Barcelona és l'Hospital Clínic.

Si la persona està en condicions de rebre informació, seguirem els passos del protocol.

- > Si la víctima necessita atenció sanitària, avisa els serveis sanitaris de l'espai o truca al 112. Explica al personal sanitari el que ha passat perquè la puguin assistir correctament.
- > Pregunta a la persona agredida si ha vingut acompanyada. Ajuda-la a buscar les seves amistats perquè li puguin fer costat.
- > Mantén la serenitat. El teu objectiu és escoltar la persona i recollir com comunica la seva vivència.

Convida-la a parlar i ajuda-la a connectar i regular-se.

D'aquesta manera coneixeràs el grau d'orientació i de consciència respecte al que ha passat.

- > Pot ser que la persona afectada estigui alterada per la situació que ha viscut. Aplica eines de contenció i regulació emocional. Per exemple, tècniques de respiració.

Si ho necessites, avisa els serveis sanitaris perquè et donin suport durant l'atenció.

- > En casos de violació o d'agressió greu, cal evitar un patiment afegit a la víctima.

Regula la informació que li demanes i procura que no hagi de repetir el relat constantment.

No qüestionis el que explica, i evita interrompre-la o fer els judicis de valor sobre el que ha passat.

- > Si creus que necessita algun tipus de contacte, li pots preguntar, per exemple, si vol que li donis la mà.
- > Reconeix la gravetat dels fets, però controla les teves emocions. No pots mostrar més angoixa o indignació que la víctima.

Acompanya-la perquè pugui fer una lectura dels fets encaminada cap a la recuperació i la superació del mal.

- > Evita discursos puritans sobre la sexualitat i els cossos de les dones. No contribueixen a l'empoderament de la víctima.
- > Com que es tracta d'un delictes, informa la persona sobre els passos que s'han de seguir per posar una denúncia.

Amb tota la informació a l'abast, podrà valorar i prendre la decisió per si mateixa.

Entrega-li el tríptic amb la informació següent:

- Tant si decideixes denunciar com si no, tens dret a rebre suport mèdic i psicològic.
- Pots acudir a un centre mèdic per rebre suport i registrar les proves de l'agressió.

Les primeres hores després de l'agressió són molt importants per obtenir indicis dels fets.

Et demanem que no et dutxis ni et canviïs de roba.

En cas de violació per via bucal, recomanem que no beguis ni mengis res abans de la visita mèdica.

Si creus que l'agressor t'ha drogat o intoxicat, et faran les proves pertinents per trobar restes d'aquestes substàncies al cos.

- En cas de violació i agressió sexual, les proves d'ADN són les més objectives.
- Per a persones de més de 16 anys, el centre mèdic de referència de Barcelona és l'Hospital Clínic de Barcelona. La direcció és la següent:  
Carrer Villarroel, número 170, 08036, Barcelona.  
Telèfon: 932 275 400, extensió 2137.
- Per a menors de 16 anys, el centre mèdic de referència és la Vall d'Hebron.
- Si ets a l'hospital i decideixes no denunciar, has de saber que el personal mèdic està obligat a informar el jutjat de qualsevol tipus d'agressió sexual, amb el teu consentiment o sense.  
Això no implica que hagi de denunciar.  
Només la teva denúncia farà que comenci un procés judicial contra l'agressor.

- Si ets a l'hospital i decideixes denunciar, el mateix personal enviarà un informe de lesions al jutjat de guàrdia corresponent.

També s'encarregarà d'avisar els Mossos d'Esquadra i al metge forense perquè et faci una revisió.

- Si decideixes denunciar fora de l'hospital, ho podràs fer a la comissaria més propera o al jutjat de guàrdia.

Caldrà que presentis l'informe del metge.

Tens dret a demanar i a rebre el suport d'un advocat o advocada que vetlli pel bon funcionament del procés.

Has de saber que aquest procés pot ser dur i no sempre s'aconsegueix una condemna justa, però és l'única manera de combatre l'agressor i evitar que quedi lliure de càstig.

- A continuació, et mostrem un parell de pàgines amb serveis on pots obtenir més informació i suport:

Serveis de Feminismes:

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

Servei d'Atenció a la Víctima de la Guàrdia urbana:

[https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/noticia/pas-endavant-de-la-guardia-urbana-contra-les-violencias-masclistes\\_1119750](https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/noticia/pas-endavant-de-la-guardia-urbana-contra-les-violencias-masclistes_1119750)

- Encara que et trobis en situació administrativa irregular, tens dret a rebre atenció sanitària gratuïta, tenir un intèrpret i posar una denúncia.

Igualment, et recomanem que acudeixis a una entitat especialitzada que et pugui assessorar de manera correcta.

- Ets lliure de posar la denúncia o no. Si ho desitges, també pot escollir altres vies de recuperació.

- Tens un temps per denunciar.

Pots anar a l'hospital per rebre tractament i aconseguir l'informe, però posar la denúncia més endavant.

- > Et pots trobar que la persona agredida vulgui denunciar sense la presència de la policia i dels serveis d'emergència.

En aquest cas, recomana-li que no marxi sola i que posi la denúncia acompanyada d'algú de confiança.

Si ho vol, aconsegueix-li un servei de taxi.

La persona coordinadora del servei la pot acompanyar a l'hospital i a posar la denúncia.

- > El més important és la recuperació de la víctima, tant si denuncia com si no.

Cal posar al centre les necessitats de la víctima, i procurar que es prengui el seu temps.

Pot decidir denunciar o bé fer-ho més endavant. Sigui quina sigui la seva decisió, cal facilitar-li el tríptic del Servei de Feminismes perquè hi pugui acudir quan ho necessiti.

Allà podrà rebre assessorament emocional, psicològic o qualsevol altre.

També se li donarà informació sobre altres serveis i recursos de la xarxa on pot rebre suport.



## Respecte a la persona que ha agredit

- > Qualsevol persona de l'equip podrà retenir la persona agressora al moment o just abans de cometre l'agressió.

Si has pogut veure la persona agressora, Fixa't en detalls clau per poder-la identificar. Per exemple: roba, pentinat, *pírcings* o tatuatges.

Informa del que has vist al personal de seguretat, però evita característiques racials o de classe que puguin crear prejudicis cap a altres persones amb els mateixos trets.

- > El personal de seguretat ha d'aturar l'agressor o la persona sospitosa i entregar-la als Mossos d'Esquadra.
- > Si l'agressió no es detecta al moment, pots demanar a la víctima una descripció de l'agressor: tipus de roba, amistats, pentinat, complements.

Evita preguntar sobre trets facials o de classe per no crear prejudicis i assenyalar altres persones amb aquestes característiques.

Assegura't que la víctima està prou serena per poder parlar sobre l'agressor.

- > Informa el personal de seguretat de manera clara i objectiva.
- > A vegades, es fa difícil trobar la persona agressora i això pot provocar angoixa i malestar.

La nostra prioritat ha de ser l'atenció a la víctima.

Perseguir el delicte pot provocar situacions no desitjades com ara la vulneració del dret a la presumpció d'innocència o del dret a la intimitat, o detencions il·legals, entre altres.

## 9.3 Per atendre assetjaments sexuals

En primer lloc, cal fer una valoració dels fets:  
gravetat, intensitat, risc, intencionalitat  
i possibilitat que torni a passar.

També cal observar el nivell d'afectació  
per consum d'alcohol o de drogues  
tant de la persona assetjada  
com de la persona que fa l'assetjament.

### Respecte a la persona assetjada

- > Busca un espai tranquil, apartat de la festa.  
D'aquesta manera la podràs atendre  
de manera confidencial.  
Escolta-la i acompanya-la sense prejudicis.
- > Pregunta-li sobre el que ha passat  
i valora l'afectació de la persona  
i el nivell de gravetat de la situació.
- > En cas de conductes discriminatòries  
per part del personal del local,  
cal saber de qui es tracta per poder intervenir  
sobre el grup o la persona.
- > Si es tracta d'un cas d'assetjament sexual,  
informa-la sobre la possibilitat de denunciar.  
Facilita una descripció a l'equip de seguretat,  
que actuaran segons el protocol.
- > Si la persona no vol posar cap denúncia  
però sol·licita l'expulsió de la persona assetjadora,  
deriva l'actuació a l'equip de seguretat.

S'encarregaran d'expulsar la persona  
i valoraran intervenir per responsabilitzar-la dels fets  
i prevenir que es repeteixin.

- > Si la persona vol tornar a la festa, garanteix que ho pugui fer acompanyada de les seves amistats.
- > Si està sola i necessita ajuda, ajuda-la a trobar les seves amistats.
- > Si detectes que la persona afectada es troba sota els efectes de l'alcohol, ofereix-li un refresc o aigua de manera gratuïta i deixa que es recuperi en un lloc tranquil.

En cas que l'afectació per alcohol sigui greu, avisa els serveis sanitaris i estigues al seu costat.

### **Respecte a la persona que assetja**

- > Ofereix-li la possibilitat d'informar-se sobre el protocol perquè pugui reflexionar sobre la seva conducta. Utilitza un to ferm però pedagògic.
- > Fes-li saber que la seva conducta pot comportar una denúncia penal per part de la víctima i que el poden expulsar de l'espai.
- > Si es tracta d'una persona treballadora, informa-la que parlaràs amb el seu responsable.
- > Si la persona es mostra predisposada a fer-se responsable del que ha passat, ofereix-li un espai per reflexionar per evitar que es repeteixi la conducta.

També li pots facilitar recursos per millorar la seva conducta un cop fora de l'espai d'oci.

Malgrat la predisposició de l'assetjador, la persona afectada pot decidir igualment si tira endavant la denúncia o no.

- > En cas de denúncia penal, actitud agressiva i expulsió de la persona que ha comès l'assetjament, el responsable d'actuar serà l'equip de seguretat.

## 9.4 Per atendre assetjaments lleus i puntuals, discriminacions i conductes desagradables

### Respecte a la persona afectada

- > Ofereix-li un espai tranquil per poder parlar.  
Si ho vol, la poden acompanyar les persones de confiança.
- > Pregunta-li sobre el que ha passat i valora l'afectació de la persona i el nivell de gravetat de la situació.
- > En cas de conductes discriminatòries per part del personal del local, cal saber de qui es tracta per poder intervenir sobre el grup o la persona.
- > Ofereix a la persona les 3 vies d'actuació:
  - Estar-se en un espai tranquil per rebaixar l'impacte dels fets, i buscar l'acompanyament de les seves amistats o d'algú de confiança per tornar a la festa o marxar cap a casa.
  - Buscar la mediació dels professionals del local per responsabilitzar i intervenir sobre la persona que ha comès la discriminació.
  - Iniciar un procés per denunciar la persona que ha comès la discriminació.  
En aquest cas, cal posar-se en contacte amb el personal de seguretat perquè intervingui segons diu el protocol.  
La responsable de protocol ha de recollir el que ha passat i valorar si intervenir en el grup o persona que ha comès l'acte per prevenir que torni a passar.

## **Respecte a l'entorn de la persona afectada**

- > Recomanem intervenir sobre el grup per garantir l'acompanyament de la persona afectada i afavorir-ne la recuperació.

Es tracta de crear un espai de confiança, d'acompanyament i de no judici.

- > És important que es respectin les decisions de la persona afectada.
- > Rescatar experiències positives que ha viscut als espais d'oci pot ajudar-la a recuperar-se de la situació.

## **Respecte a la persona que comet l'acció**

- > Explica-li en què consisteix el protocol i quina relació té amb les seves accions.
- > Fes-li saber que la seva conducta pot comportar una multa o sanció administrativa.
- > Si es tracta d'una persona treballadora, informa-la que parlaràs amb el seu responsable.
- > Si la persona es mostra predisposada a fer-se responsable del que ha passat, ofereix-li un espai per reflexionar i per evitar que es repeteixi la conducta.

També pot optar per fer una mediació. En aquest cas caldrà que es compleixin els criteris per enfocar una possible mediació.

Malgrat la seva predisposició, la persona afectada pot decidir igualment si tira endavant la denúncia o no.

## **Respecte a l'entorn de la persona que ha comès l'acció**

- > Recomanem intervenir sobre el grup per prevenir que es tornin a repetir els fets.
- > Mantén una actitud de rebuig cap a la conducta i tracta de conscienciar la persona o el grup de l'impacte d'aquestes accions.
- > Si la persona es mostra oberta a la reflexió, crea un espai de diàleg on pugui expressar els motius que l'han portat a comportar-se així.

És recomanable que la persona pugui garantir que no es repetiran els fets.

- > Acompanya l'entorn de la persona a trobar un equilibri entre el rebuig de la conducta i l'espai de reflexió per modificar-la.



