

Oficina per la No Discriminació

Enfocaments i metodologies per garantir els drets humans

Oficina per la No Discriminació

||||| OND |||||

25

||||| ANYS |||||

garantint els teus drets

Marc Teòric
Febrer 2023

Oficina per la No Discriminació - Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania - Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI



Ajuntament de Barcelona

Copyright

©Ajuntament de Barcelona, 2023

Avís legal

Tots els drets reservats. No es permet la reproducció total ni parcial de les imatges o textos d'aquesta publicació sense prèvia autorització.

Títol

Oficina per la No Discriminació
Enfocaments i metodologies per
garantir els drets humans

Edició

Direcció de Serveis de Drets de
Ciutadania

Autors

Paula Arce
Jorge Barudy
Montse Berdún
Isa Calsina
Cristina Cano
Marta Clapés
Maria Dell'Agnolo
Lluïsa Domingo
Albert Fages
Robert Gimeno
Marion Hohn
Patricia Jirón
Ana Lemkow
Marina Miguel
Xavier Muñoz
Ariadna Nuño
Marta Ordóñez
Francesc Reina
Maria Rodó
Rubén Sánchez
Esther Sesma

Índex

1. Presentació	4
2. Introducció	6
2.1 Funcions i tipus d'actuació	7
2.2 Què és la discriminació ?	9
2.3 Principis d'actuació	17
3. Àrees de Treball	19
3.1 Àrea socioeducativa	19
3.1.1 Presentació	19
3.1.2 Objectius de l'acció socioeducativa a l'OND	22
3.1.3 Marc teòric i conceptual	28
3.2 Àrea jurídica	38
3.2.1 Presentació	38
3.2.2 El model d'assessorament i atenció jurídica de l'OND	38
3.2.3 Marc teòric i conceptual	44
3.3 Àrea psicosocial	53
3.3.1 Presentació	53
3.3.2 Model d'atenció psicosocial de l'OND	53
3.3.3 Marc teòric i conceptual	62
3.4 Àrea de mediació i acció sociocomunitària	68
3.4.1 Presentació	68
3.4.2 El model de gestió de conflictes i mediació de l'OND	69
3.4.3 Marc teòric i conceptual. Cap a un model de mediació comunitària	74
4. Bibliografia	87
5. Glossari	92
6. Annex	100

1 Presentació

L'Ajuntament de Barcelona s'ha caracteritzat pel seu compromís pioner en la defensa dels drets de ciutadania a la ciutat des de fa anys. El 1992 es va crear la figura del comissionat per a la defensa dels drets civils, l'any 1995 es va crear la Regidoria de Drets Civils i el 1998 es va posar en funcionament l'Oficina per la No Discriminació (OND), un servei municipal pioner a Europa dirigit a atendre les vulneracions de drets humans relacionades amb els àmbits de la discriminació. El 2000 es va aprovar a Saint-Denis (França) la Carta Europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, basada en la Declaració universal dels drets humans (DUDH) de les Nacions Unides, amb l'objectiu d'incloure dins la normativa municipal els principis, drets i mecanismes de garantia d'aquesta declaració. El 2011 es va signar la Carta de ciutadania: Carta de drets i deures de Barcelona amb l'objecte d'ampliar l'actuació municipal en aquest àmbit i per impulsar el paper responsabilitzador de la ciutadania.

La mesura de govern del programa "Barcelona ciutat de drets" de l'any 2016 incorpora l'enfocament basat en drets humans (EBDH), entesos com a drets de ciutadania, i estableix donar un nou impuls a l'Oficina per la No Discriminació com a mecanisme de prevenció i garantia de drets humans a escala local. Per concretar els canvis i les fites a assolir, s'aprova el juliol del 2017 la mesura de govern "Oficina per la No Discriminació". Igualment, el gener del 2017 es va aprovar la mesura de govern "Pla municipal de lluita contra la islamofòbia de Barcelona". Posteriorment, a l'abril del 2022 es va aprovar la mesura de govern "Per una Barcelona antiracista". També, en aquest últim període, s'ha aprovat a la ciutat el "Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia" (maig de 2020) i el "Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per racisme" (juny de 2021).

Així mateix, al preàmbul del reglament de règim intern (RRI) de l'Oficina per la No Discriminació (OND) s'especifica que la ciutat de Barcelona disposa d'un regim especial reconegut a l'article 89 del vigent Estatut d'autonomia de Catalunya: la Carta municipal de Barcelona, aprovada per Llei 22/1998, de 30 de desembre, i la Llei estatal 1/2006, de 13 de març, del regim especial de la ciutat de Barcelona. D'aquesta especificitat també se'n fa esment a la disposició addicional setena de la Llei 19/20, de 30 de desembre, d'Igualtat de tracte i no-discriminació, per a què l'Ajuntament de Barcelona exerceixi les potestats d'aplicació d'aquesta Llei.

Avui, la vocació pública de defensa dels drets humans és plenament vigent. L'objectiu de l'OND és convertir-se en un referent municipal en la lluita contra la discriminació, coneguda per la mateixa administració, per les entitats de defensa dels drets i per la ciutadania en general. Per fer ho possible entenem que cal donar a conèixer l'OND a la ciutat. Donar-nos a conèixer significa mostrar què és i què fa l'OND, però també explicar com es fa i per què es fa.

L'OND és un servei municipal que lluita contra la vulneració de drets i la discriminació. Té com a missió principal aconseguir una vida lliure de discriminacions per als veïns i veïnes de la ciutat. Per aconseguir-ho, treballa conjuntament amb altres serveis de l'Administració, entitats de defensa dels drets i la ciutadania en general. L'OND acompanya en l'àmbit socioeducatiu i psicosocial les persones que pateixen qualsevol tipus de discriminació, assessora jurídicament per denunciar-la, ofereix eines de resolució de conflictes, i treballa per la informació i sensibilització de la població i els professionals en matèria de drets humans.

Aquest acompanyament i assessorament s'organitza a partir de diferents àrees de treball en l'àmbit de garantia, que ofereixen quatre serveis a la ciutadania que ha estat víctima de vulneracions de drets i/o discriminacions: acció socioeducativa, assessorament jurídic, atenció psicosocial, i mediació sociocomunitària amb justícia restaurativa. Cadascuna d'aquestes àrees actuen de manera coordinada per oferir els serveis a la ciutadania, però ho fan des de l'enfocament teòric i metodològic de cadascuna de les disciplines teòriques en què es desenvolupen.

Per explicar què hi ha darrere dels serveis que presta l'OND a la ciutadania, en aquesta publicació s'exposa el marc teòric i la metodologia que utilitza cadascuna de les àrees de treball. D'aquesta manera es pretén donar a conèixer quin és el model d'intervenció, les metodologies i accions que es porten a terme a l'OND, així com l'enfocament, la mirada i els fonaments des dels quals es treballa. Es tracta de desenvolupar en el pla teòric tot allò que es treballa en el quotidià de l'OND relacionant-lo amb les bases de les disciplines acadèmiques a les quals pertanyen els diferents llocs de treball. El valor afegit d'aquesta publicació rau en què la seva redacció ha estat realitzada majoritàriament pels mateixos i les mateixes professionals que treballen a l'OND, en un enfocament d'investigació-reflexió-acció que ens ha portat a repensar-nos teòricament des de la humilitat i la generositat d'equip interdisciplinari.

Aquesta publicació (en versió reduïda) va dirigida a la ciutadania en general que vol conèixer de quina manera es protegeixen els seus drets, però també a altres serveis municipals i/o administracions que pretenguin assumir la funció de la garantia dels drets humans. En concret, en aquest document, després d'exposar amb detall què és l'OND i quines són les seves funcions i la seva estructura, es presenta què entenem per discriminació. A continuació s'exposa els models d'acció socioeducativa, assistència i atenció jurídiques, atenció psicosocial, mediació i acció sociocomunitària de l'OND, i alhora, els plantejaments teòrics des dels quals es desenvolupen aquests serveis.

2 Introducció

L'OND és el servei municipal dirigit a atendre les vulneracions de drets humans relacionades amb diferents àmbits de discriminació des dels quals s'atén, s'assessora, es fa mediació i se sanciona (allò que és possible legalment) davant de situacions discriminatòries i també des d'on s'informa, es forma i se sensibilitza sobre els drets i les obligacions reconegudes a la ciutat.

L'OND és l'encarregada de coordinar la lluita municipal contra la discriminació, amb els diferents actors de la ciutat que treballen amb aquest mateix objectiu. Tenint en compte la mirada interseccional entre els diferents eixos de discriminació, l'OND treballa des d'un enfocament basat en drets humans.

L'OND és un equip multidisciplinari format per professionals de l'educació social, el treball social, la psicologia, el dret i la mediació coordinats per una persona responsable del servei. Són professionals especialitzats en drets, amb intervenció en situacions discriminatòries i d'atenció a les persones víctimes, que donen suport emocional, atenció psicològica, social, jurídica i que treballen fent ús de les eines de la resolució de conflictes. Per aconseguir el seus objectius, l'OND treballa conjuntament amb altres serveis de l'Administració, entitats de defensa dels drets i la ciutadania en general.

Per tal d'assolir els objectius que es planteja l'OND, la seva estructura s'agrupa a partir de dos àmbits d'actuació essencials: l'àmbit de prevenció i l'àmbit de garantia.

Dins **l'àmbit de prevenció** s'agrupen tots aquells elements que han de servir per aconseguir que no es produeixin situacions de discriminació a la ciutat, des d'una vessant informativa, formativa i de sensibilització. Evitar la vulneració de drets i les situacions discriminatòries és una tasca en què es conjuguen actuacions públiques a diferents nivells des d'una mirada socioeducativa i amb una projecció intergeneracional a llarg termini. L'OND realitza una tasca de promoció, divulgació i sensibilització en drets amb eines pedagògiques, en coordinació amb altres serveis de la Direcció de Drets de Ciutadania i el Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH).

Dins l'àmbit de garantia, l'OND intervé mitjançant l'atenció, l'acompanyament, l'anàlisi i l'assessorament quan s'hagin produït situacions de discriminació. És en aquest àmbit que l'OND té la responsabilitat, com a servei públic, d'exercir l'atenció i la defensa de les persones que hagin patit situacions discriminatòries per a què se sentin protegides i recolzades a través d'una defensa individual i/o col·lectiva. S'ofereix acció socioeducativa, assessorament jurídic i atenció psicossocial gratuïta per a totes aquelles situacions en què la persona víctima o grups afectats ho necessitin. Aquestes actuacions es fan a través de les educadores, treballadores socials, advocades i psicòlogues especialitzades en drets humans.

A més, en aquest àmbit de garantia s'utilitza la mediació com a eina alternativa per a la resolució de conflictes entre particulars, entitats o empreses i l'Administració com a solució al procediment judicial, amb mediadors professionals especialitzats en l'àmbit comunitari.

2.1 Funcions i tipus d'actuació

Com a titular d'obligacions, l'Ajuntament de Barcelona és un dels responsables que la ciutadania i els agents socials de la ciutat compleixin amb els seus deures i alhora vegin els seus drets garantits. Amb aquesta finalitat, no només ha de facilitar de forma activa eines per donar poder a les persones perquè puguin reclamar els seus drets, sinó que en el cas que tingui constància d'una situació en què es vegin vulnerats, té la potestat i l'obligació d'activar els mecanismes que calguin per pal·liar-la.

Així doncs, es fa evident la necessitat d'endegar, entre els objectius de l'OND, línies d'actuació en l'àmbit de la prevenció i de la garantia. A més, l'OND és l'encarregada de coordinar la lluita municipal contra la discriminació, amb els diferents actors de la ciutat que treballen amb aquest mateix objectiu.

Per poder combatre les situacions de discriminació cal establir instruments de prevenció i mecanismes de garantia que contemplin les necessitats específiques de les dones i tinguin en compte la mirada interseccional per detectar l'impacte concret dels múltiples eixos de discriminació. El disseny i l'execució de les línies d'actuació d'aquesta mesura així ho preveuen.

Les línies de treball en el marc de la prevenció de discriminació i dels delictes d'odi s'enfoquen, d'una banda, en la transversalitat de la lluita contra la discriminació dins l'Administració municipal amb la potenciació de l'OND com a referència municipal. I de l'altra, la divulgació dels drets a través de la informació, la formació i l'educació en drets humans per donar-los a conèixer a la ciutadania, ja que aquesta manera és més eficaç per protegir els drets de ciutadania. En aquest sentit, cal destacar la funció de sensibilització que desenvolupa sobre les diferents formes de discriminació existents a la ciutat, a través de diferents campanyes i iniciatives commemoratives.

En l'àmbit de la garantia, podem dividir les funcions de l'OND entre aquelles que estan enfocades a oferir diferents serveis a les persones que han viscut situacions de discriminació, i les que estan dirigides a treballar sobre les mateixes discriminacions.

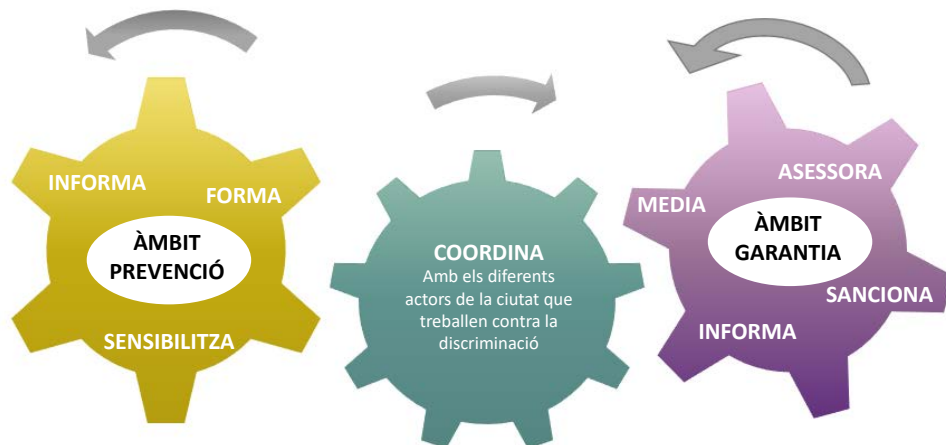
Pel que fa al servei a les persones, l'OND duu a terme un acompanyament psicossocial adequat a les persones que han viscut situacions de discriminació, des de la mateixa OND

o derivant-les a serveis especialitzats si es considera oportú. A la vegada, també s'ofereix l'assessorament necessari per tal d'emprendre les accions jurídiques que es creguin convenients a través de l'equip d'advocades del servei d'assessorament i atenció jurídiques.

Entre les funcions sobre les situacions de discriminació trobem, d'una banda, la mediació que estableix un procés entre les parts protagonistes, si és possible i ho desitgen, per tal d'arribar a una resolució del conflicte extrajudicialment i establint les bases perquè la situació no es reproduïxi. D'altra banda, l'OND és l'encarregada de desenvolupar la capacitat sancionadora de l'Ajuntament en les situacions de discriminació, a través de l'estudi sobre els àmbits en el qual el consistori pot desenvolupar mecanismes administratius sancionadors i la seva posada en marxa en coordinació amb altres instàncies municipals.

En definitiva, podem dir que l'OND:

- **Es coordina** amb els diferents actors de la ciutat que treballen contra la discriminació.
- **Informa** sobre els drets de ciutadania i els diferents tipus de discriminació.
- **Sensibilitza** la ciutadania en el respecte i la promoció dels drets humans.
- **Forma** la ciutadania des del Centre de Recursos de Drets Humans.
- **Acompanya** les persones que han patit situacions de discriminació.
- **Assessora** des d'un punt de vista jurídic amb el servei d'atenció i assessorament a les persones que han viscut situacions de discriminació.
- **Media** oferint facilitació del procés entre les parts implicades en un conflicte discriminatori.
- **Sanciona** les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet.



2.2 Què és la discriminació ?

Cal que expliquem què entenem per discriminació, i per fer-ho prenem com a referent la definició que recull l'Observació general núm. 18 del Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides, en la qual s'esclareix el terme tal com l'entén el Pacte internacional de drets civils i polítics de 1966:

“[...] tota distinció, exclusió, restricció o preferència basada en determinats motius, com són la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qualsevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones”.

A partir d'aquesta definició del que és la discriminació podem distingir entre **discriminació directa i indirecta**. D'una banda, la discriminació directa es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun dels motius protegits per llei. D'altra banda, ens podem referir a la discriminació indirecta quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra posa o pot posar una o diverses persones en desavantatge particular respecte a d'altres persones per algun motiu de discriminació, tret que aquesta disposició, criteri o pràctica pugui justificar-se objectivament amb una finalitat legítima.

Altres tipologies de discriminació:

- **Discriminació múltiple:** Situació en què una persona que pertany a un grup discriminat, per pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació pateix formes agreujades i específiques de discriminació.
- **Discriminació per associació:** Situació en què una persona és objecte de discriminació com a conseqüència de la seva relació amb una persona d'un dels grups protegits.
- **Discriminació per error:** Situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació com a conseqüència d'una apreciació errònia.
- **Discriminació sentida:** Situació de discriminació viscuda com a tal per la persona afectada, independentment que es compleixin els requisits, característiques i condicions que marquen les convencions i jurisprudència de la DUDH.

Per evitar les situacions de discriminació i preservar l'accés als drets en condicions d'igualtat, els instruments internacionals de protecció dels drets humans recullen el principi d'igualtat i no-discriminació. El presenten en el sentit que cal gaudir de tots els drets humans “sense cap discriminació per motius de raça, color, sexe, idioma, religió, opinió política o de qualsevol altra índole, origen nacional o social, posició econòmica, naixement o qualsevol altra condició social”.

Aquest precepte general d'igualtat sovint és interpretat com un principi que ha d'impregnar la resta de drets, de tal manera que no constitueix un dret en si mateix, sinó una obligació de comportament, de manera de fer i que per tant s'ha d'aplicar sempre respecte als altres drets humans. El dret a la participació política, el dret a l'habitatge o el dret a l'educació, per exemple, s'han de poder exercir sense cap tipus de discriminació.

Quan una discriminació es duu a terme motivada per una o més de les característiques que construeixen la identitat d'una persona, i/o quan la persona agressora les identifica com a tal, podem parlar d'un possible delictes d'odi i discriminació. Segons constitueixen l'expressió de la intolerància i el rebuig a les persones pel sol fet de ser diferents; en són exemples el racisme, la xenofòbia, l'homofòbia, la transfòbia, l'aporofòbia, la intolerància religiosa en qualsevol de les seves manifestacions (islamofòbia, antisemitisme o cristianofòbia), la misogínia i el masclisme, el menyspreu a persones amb discapacitat, i altres formes abominables d'odi dirigides contra les persones i basades únicament en el menyspreu a la seva diferència.

En l'avaluació d'una situació de discriminació, es fa necessari incloure la perspectiva de gènere i explorar-ne la transversalitat en la intersecció dels diferents eixos de desigualtat i discriminació que es pateixen. Cal entendre com la discriminació es manifesta d'una forma específica sobre les dones, tant en àmbits generals, per exemple el laboral, com en altres àmbits específics, com el de la salut sexual i reproductiva.

Prenent en consideració el context teòric de la discriminació i de la definició d'allò que els organismes internacionals entenen per discriminació, aquest fenomen segueix sent una forma de violència que es dona en totes les seves modalitats, i que segueix encara present en tots els àmbits de la societat, sense reconèixer fronteres. Durant anys, passats i propers, hem vist com han caigut nacions senceres degut a conflictes religiosos; també, com s'han esclavitzat uns pobles determinats per una falsa creença de superioritat. Però tampoc podem oblidar que les dones han sofert, durant la major part de la història, un tracte discriminatori respecte als homes i per part d'ells. Des del punt de vista quotidià, la discriminació és que una persona no pugui aconseguir una feina pel seu color de pell; que pel fet de ser dona no es tinguin les mateixes opcions que la resta davant d'un lloc de treball; rebre crítiques i insults dels companys de l'escola per ser "diferent"; que una persona sigui agredida o menyspreada per pertànyer a una classe social desfavorida o per professar una religió o creences diferents de les de les classes dominants; que s'agredeixi o insulti una persona per la seva condició sexual; o se la menyspreï per tenir una minusvalidesa física o mental; és a dir, una infinitat de situacions que, malgrat els avenços de la civilització, segueixen presents. També hem de tenir present que històricament el grup social més discriminat ha estat la infància, que alhora també és el grup més vulnerable per la seva dependència total de supervivència del món adult, i el que té menys possibilitats de defensar els seus drets i comptar amb possibilitats d'accedir lliurement a alguna instància per denunciar la discriminació que pateix i tenir protecció.

El tracte discriminatori cap a persones o col·lectius concrets de la ciutat no només és una vulneració dels drets humans, que cal prevenir i tractar emprant els mecanismes de garantia, sinó que és un fenomen nociu que cal eradicar de tots els àmbits, públics i privats, ja que mina la cohesió social i els lligams entre els col·lectius i la ciutadania de Barcelona.

A l'annex 1 fem un recull, no exhaustiu, dels principals instruments jurídics que regulen, d'una banda, el dret a la igualtat i a la no-discriminació en un sentit ampli, com a precepte d'igualtat que impregna la resta de drets humans en els diferents nivells de l'Administració (internacional, europeu, estatal, català i municipal), i de l'altra, els instruments jurídics que regulen els motius de discriminació prioritaris en la tasca de l'OND. En concret, s'hi recull la normativa relativa a la discriminació per professar una religió o convicció, pertànyer a una ètnia, cultura o origen nacional o geogràfic determinat; la discriminació per orientació sexual i identitat de gènere, i la discriminació per motius de gènere que en són competents i que són d'aplicació i d'inspiració per a la feina de l'OND. I sobretot, molt recentment en l'àmbit autonòmic, la nova Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació. I encara més recent, a l'àmbit estatal, la nova Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

Pel que fa els delictes d'odi i discriminació, el codi penal en permet la persecució a través de la circumstància genèrica agreujant de motius discriminatoris (art. 22.4 CP) i dels tipus penals següents:

1. Delictes d'amenaques a col·lectius (art. 170.1 CP).
2. Delictes contra la integritat moral (art. 173 CP), que es poden aplicar en supòsits discriminatoris.
3. Delictes de discriminació en l'àmbit laboral (art. 314 CP).
4. Delictes de provocació a la discriminació, l'odi o la violència, i de negació i justificació del genocidi (art. 510 i 510 bis CP).
5. Delictes de denegació discriminatòria de prestacions de serveis (art. 511 i 512 CP).
6. Delicte d'associació il·lícita per cometre un delicte discriminatori (art. 515.4 CP).
7. Delictes que afecten els sentiments religiosos (art. 522-526 CP).

Tot i que, a diferència d'altres països, al codi penal espanyol no hi ha un capítol específic dedicat als delictes d'odi i discriminació, la principal causa que n'impedeix o en dificulta la persecució és bàsicament la manca de formació, sensibilització i consciència de la gravetat d'aquest tipus de fet per part de tots els operadors jurídics i de les mateixes víctimes.

Eixos de discriminació

Els eixos de discriminació¹ són aquelles característiques individuals que pel fet de ser associades a un col·lectiu específic poden ser la causa de la discriminació. Sovint les persones ens identifiquem amb una característica principal, que és la que volem destacar. Tot i això, cal tenir present que aquesta identitat és construïda i no és determinant de la persona, pot ser dinàmica i ser més o menys sentida. A més, la realitat individual de les persones és fruit del creuament de diversos eixos de discriminació (tals com l'edat, el gènere, l'origen o l'orientació sexual). És important també no menysprear el fet que aquesta realitat individual interactua diàriament amb la lectura externa de la identitat pròpia, de la qual es deriven expectatives socials.

- **Anticristianisme:** oposició a les persones cristianes, a la religió cristiana o la pràctica del cristianisme.
- **Antisemitisme:** actituds, sentiments, conductes i manifestacions hostils com la por, l'odi, el ressentiment, la sospita, el prejudici, la discriminació o el tracte injust envers les persones d'origen jueu o de les que confessen el judaisme. Les formes modernes d'antisemitisme inclouen la negació de l'Holocaust.
- **Aporofòbia:** menyspreu, fòbia, aversió, odi o rebuig a les persones pobres o sense sostre.
- **Bifòbia:** varietat d'actituds, sentiments negatius, discriminació o violència contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a bisexuals.
- **Discriminació per discapacitat o per malaltia:** inclou la discapacitat motriu, visual, auditiva i per trastorn mental, així com l'estigmatització pel patiment de qualsevol malaltia de caràcter durador.
- **Discriminació per diversitat funcional:** inclou la diversitat motriu, visual, auditiva i mental, així com l'estigmatització pel patiment de qualsevol malaltia de caràcter durador.
- **Discriminació per gènere:** discriminació vers les dones pel simple fet de ser-ho, així com vers les persones transgènere dones.
- **Discriminació per nació o origen nacional:** discriminació per la nacionalitat, lloc de naixement o origen nacional de la víctima.
- **Discriminació per religió o creences:** es fonamenta únicament en la religió pròpia o en les creences religioses que segueixen determinades persones.
- **Discriminació per ideologia:** es refereix exclusivament a l'àmbit polític, és a dir, a la manera de pensar d'una persona en relació amb les polítiques existents en un Estat. La discriminació per ideologia política consistiria en la privació de determinats drets a aquelles persones que no estan d'acord amb aquestes polítiques, o la incitació a la violència contra elles.
- **Edat:** inclou aquelles situacions de discriminació produïdes pel fet de tenir una determinada edat biològica (principalment menors d'edat i gent gran) que la distingeix en situació d'infravaloració respecte a la franja d'edat adulta majoritària.
- **Ètnia:** fa referència a la pertinença d'un individu a un grup o a una comunitat

¹ La definició d'aquests eixos ha estat consensuada i treballada internament i coordinada amb les entitats especialitzades en cada eix i forma part també dels criteris de recollida d'indicadors, conjuntament amb la Taula d'Entitats (2019,2020).

que comparteix una llengua, una identitat simbòlica, una ideologia, una cultura i, en alguns casos, certs trets físics visibles que els diferencien dels altres grups o comunitats.

- **Expressió de gènere:** expressió de la persona respecte al seu gènere, basat en els rols tradicionals atribuïts a ser dona o home, incloent la manera de vestir i el comportament femení o masculí.
- **Gènere:** es refereix a la relació d'homes i dones basada en la identitat, les condicions, les funcions i les responsabilitats (segons han estat construïdes i definides per la societat i la cultura), assignades a un sexe i l'altre. Per tant, el gènere no és estàtic ni innat, sinó que adquireix un sentit, tenint en compte una base sociocultural al llarg del temps.
- **Homofòbia:** varietat d'actituds, sentiments, accions negatives, discriminació o violència contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a lesbianes o homosexuals.
- **Identitat de gènere:** es refereix a la vivència interna i individual del gènere tal com el sent cada persona, la qual pot correspondre o no amb el sexe assignat en el moment del seu naixement, incloent la vivència personal del cos (que podria involucrar o no la modificació de l'aparença o la funció corporal a través de mitjans mèdics, quirúrgics o d'un altre tipus, sempre que hagi estat triada lliurement). La Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Segons això, les persones transgènere són persones que se senten del sexe contrari al que se'ls ha atribuït en néixer.
- **Islamofòbia:** por, prejudicis, hostilitat o rebuig envers l'islam o les comunitats musulmanes.
- **Racisme:** creença i actitud discriminatòries que consisteix a considerar la superioritat natural d'un grup sobre un altre, tant en l'aspecte individual com en l'institucional.
- **Romafòbia o antigitanisme:** forma específica de racisme, intolerància i discriminació envers les persones gitanes.
- **Transfòbia:** varietat d'actituds, sentiments negatius, discriminació o violència contra les persones que s'identifiquen o són percebudes com a trans. La persona trans té una identitat de gènere diferent del gènere assignat en néixer. També es refereix a la persona que desitja expressar la seva identitat de gènere d'una manera diferent del gènere assignat en néixer.
- **Xenofòbia:** por, aversió, odi, hostilitat o rebuig cap a les persones que són d'origen estranger, que són percebudes com a estrangeres, o a persones d'altres països en general. La xenofòbia pot portar a la discriminació, al racisme i, en els casos més greus, a la violència.

L'acció que es porta a terme a l'OND posa l'atenció en l'eix més dominant sense mantenir els altres eixos de discriminació presents, i té en compte la interseccionalitat que es produeix entre aquestes parts.

Interseccionalitat²

Dins els feminismes, la idea que l'experiència d'opressió no podia ser explicada només a través del gènere havia l'havien posat en relleu col·lectius com el Combahee River Collective (1977) en el context nord-americà, i el mateix any, en el context català, la poeta Maria Mercè Marçal ja reflectia en els seus versos la "triple opressió"³. Però no va ser fins a finals dels vuitanta que el concepte d'interseccionalitat va ser introduït com a tal per Kimberlé Crenshaw (1991) com a forma de descriure les interconnexions existents entre la raça i el gènere en les dones negres. Les seves contribucions seguien els intents de les feministes negres de desplaçar el subjecte normatiu del feminisme, és a dir, la dona blanca, occidental, heterosexual i de classe mitjana, que havia estat fins aleshores la mesura de la política feminista. Altres teòriques crítiques de la raça com Bell Hooks (1981) i Patricia Hill Collins (1990) van mostrar la impossibilitat de separar les categories i d'explicar les desigualtats a partir d'un únic marc, qüestionant la utilització de dona com a categoria unitària, ja que reflectia una visió essencialitzada de totes les dones. La seva intenció era mostrar com les lluites i les experiències de les dones negres no podien ser explicades ni per la teoria feminista ni per l'antiracista de forma separada, ja que les dues semblava que expressaven la idea que totes les dones són blanques i tots els negres són homes.

Així, la interseccionalitat apareix com una proposta feminista postcolonial crítica per explorar tant les diferències existents dins d'aquestes categories com les opressions específiques que suposava la interacció entre elles. Si bé neix per explicar l'experiència concreta d'opressió de les dones negres, el concepte encaixa també amb la voluntat de fer trontollar les categories homogènies com dona i s'acaba definint com a concepte que pretén capturar les múltiples relacions entre les diferents dimensions de les estructures de poder com el gènere, la raça, la classe, la sexualitat o l'edat. Actualment es considera que la teoria de la interseccionalitat constitueix en aquests moments un camp de recerca en si mateix (Cho, Crenshaw i McCall, 2013). Diverses autores (McCall, 2005; Davis, 2008) han assenyalat la rellevància cabdal del concepte. Així, la interseccionalitat es presenta com un concepte ple de virtuts per a l'estudi i l'acció sobre les desigualtats socials. Pot donar compte de l'experiència de l'opressió i evita les exclusions dels grups que queden als marges.

Actualment, la interseccionalitat és un concepte àmpliament utilitzat en l'àmbit català tant en l'aspecte acadèmic com pel que fa als moviments socials i a l'elaboració de polítiques públiques. És un concepte que permet fer visibles les desigualtats dins els grups socials i evitar-ne exclusions. En els darrers anys ha estat una eina fonamental per posar en relleu la necessitat d'incorporar la mirada antiracista i postcolonial dins els feminismes, així com també per visibilitzar les desigualtats específiques que pateixen les dones migrades, amb identitats religioses estigmatitzades o minoritàries, amb diversitat funcional, grans, de classe baixa o de zones rurals, entre altres. Per tant, l'ús del concepte comporta la necessitat de fer visibles les veus, les experiències i les contribucions de les dones negres que van desenvolupar la teoria, amb un clar objectiu de fer visible la discriminació de gènere i racial.

Hi ha moltes qüestions en debat tant en l'àmbit acadèmic com en el dels moviments socials, però els elements clau de la perspectiva interseccional es podrien resumir de la manera següent:

- a) Totes les persones estem situades en tots els eixos de desigualtat. És a dir, totes tenim un gènere, una orientació sexual, una edat, un origen, un color de pell i una

² Diversos fragments d'aquest capítol han estat publicades anteriorment a Rodó-de-Zárate, 2016.

³ Les genealogies sobre el concepte de la interseccionalitat acostumen a partir del context nord-americà. Per a una revisió crítica sobre aquest fet cal veure Rodó-de-Zárate, 2019.

diversitat funcional concreta, entre d'altres. Per tant, no hi ha persones neutres. L'heterosexualitat és una orientació sexual concreta, com la blanquitud és un color de pell, i impliquen unes determinades experiències. Com a exemple, es pot fer l'exercici d'imaginar una dona sense edat. És impossible, perquè per poder imaginar-la ha de tenir una edat, siguin 3, 30 o 90 anys. El fet que totes les persones estiguem situades en tots els eixos implica considerar que, en qualsevol acció socioeducativa, les persones que hi participin es defineixen de forma diversa en cadascun dels eixos. Podem no tenir-ho en compte, però el gènere, l'edat o l'origen sempre configuren les experiències concretes de les persones amb les quals es treballa.

- b) Seguint el primer punt, si totes les persones estem situades en tots els eixos, la nostra posició en tots ells condiona la nostra experiència de la discriminació o la desigualtat. Això implica que la nostra experiència està constituïda pels efectes que tenen les nostres posicions de gènere, classe, etnicitat, etc. S'ha parlat molt sobre la relació de constitució mútua en estudis sobre interseccionalitat (veure Jorba i Rodó de Zárate, 2020), i una de les qüestions centrals és comprendre que la forma com es viu una determinada discriminació està constituïda per les posicions en altres eixos. Per exemple, la manera en què la nena de 3 anys patirà el sexisme serà diferent de les maneres com el patiran la dona de 30 anys o la de 90. La nena de 3 anys es veurà abocada a jugar amb joguines identificades com a "femenines" però no haurà de patir agressions verbals a l'espai públic per la sexualització del seu cos (com sí que li pot passar a la de 30) ni tampoc tindrà problemes amb la pensió de viudetat (com li pot passar a la de 90). Per tant, la forma com es configura el sexisme està constituïda per l'edat, com ho està també per la classe social, l'origen o l'orientació sexual, entre d'altres. No hi ha maneres "neutres" de patir una discriminació sexista, totes estan configurades interseccionalment.
- c) La interseccionalitat inclou tant l'opressió com el privilegi, posicions que vivim de forma simultània. És a dir, puc estar patint discriminació com a dona i alhora estar exercint opressió com a blanca. Aquests privilegis a vegades ens venen donats, com per exemple el fet de tenir dret a vot si s'és autòctona. Això s'anomena la simultaneïtat de l'experiència (Valentine, 2007) i moltes vegades es pot viure de maneres molt contradictòries. Especialment en moviments socials i debats polítics, el fet que un grup social estigui patint una discriminació però alhora tingui una posició de privilegi que està sent qüestionada pot esdevenir una font important de conflictes. Cal comprendre que aquesta contradicció i ambivalència és present en la societat i que el patiment o el dolor sofert per la posició en un eix (ser una persona migrada o ser dona) no té per què alleugerar-se per una posició de privilegi (ser home o ser blanca), simplement es configura de forma diferent segons múltiples factors. En la tasca socioeducativa, aquesta contradicció és un nus important a treballar, ja que possibilita identificar les pròpies opressions i alhora reconèixer els propis privilegis. També té la capacitat de generar empaties. És important no caure en la culpabilització, tot i que sí que és necessari evidenciar les desigualtats. Per posar un exemple, fer reflexionar sobre l'experiència de passar un control policial en un aeroport quan s'entra en un país pot ser un bon exercici: quin país hi ha a la portada del passaport? Quins trets físics són vistos com a 'perillosos'? Quines característiques encaixen amb la idea de 'nacional' del país on s'entra? El gènere del nom al passaport encaixa amb el gènere de la persona? La unitat familiar és heterosexual o cal justificar-ne el parentiu? Qui té por que li toquin el cos per fer un escorcoll? Quins antecedents policials es tenen? O com és l'estat de salut? Segons les diverses posicions (i les seves múltiples combinacions), l'experiència pot ser molt diferent. I patir-ne una és compatible amb el fet d'ignorar les altres. Tot i això, la persona que passa sense por ni preocupació per cap d'aquestes qüestions no és que estigui exercint una opressió de forma explícita, però sí que s'està beneficiant d'unes estructures socials desiguals que l'afavoreixen.

- d) Les posicions no s'han d'entendre de manera additiva sinó com la idea que totes elles constitueixen la nostra experiència. Això vol dir que no podem sumar l'opressió per ser dona + lesbiana + pobra, sinó que aquestes posicions, juntament amb l'edat o l'origen, formen la nostra experiència d'una manera concreta i diferent d'altres configuracions. La interseccionalitat, de fet, va aparèixer com una forma d'anar contra les visions additives sobre les discriminacions, que no podien explicar la discriminació concreta que patien les dones negres (Crenshaw, 1991). Sumant allò que els passa a les dones blanques i als homes negres no apareix l'experiència de les dones negres. Superar aquesta lògica també implica combatre el que s'han anomenat les olimpíades de l'opressió (Hancock, 2007), la lògica que implica una competició entre opressions, com si haguéssim de trobar la persona més oprimida de totes. Aquests plantejaments són contraris a la perspectiva interseccional, que precisament entén que les interrelacions entre diferents eixos situen les persones en situacions concretes que els poden fer patir la discriminació de formes molt diferents i específiques. Cal comprendre les configuracions concretes per fer-hi front, no establir competicions entre persones discriminades.
- e) Una altra de les qüestions importants per a la perspectiva interseccional és el paper del context. Ja s'ha mostrat com les diferents posicions (home, gai, blanc o dona, heterosexual, gitana) condicionen l'experiència de la discriminació de maneres diferents, però el context també hi incideix. És a dir, el lloc i el temps fan variar la manera com es configuren les desigualtats, ja que no té les mateixes implicacions ser dona blanca a casa, al carrer, a la feina o de viatge al Senegal. Per tant, la variabilitat que implica el context provoca que determinades posicions es poden viure de forma molt opressiva en un lloc concret i en canvi passar desapercebudes en un altre.

Per a l'acció socioeducativa, la importància de la mirada interseccional consisteix justament a comprendre la diversitat existent procurar no caure en falsos neutres, visibilitzar les diferents formes en què es configuren les relacions de poder i actuar tenint en compte que les mateixes posicions i perspectives són situades i concretes, no universals.

Un dels objectius actuals de la lluita contra la discriminació és poder incorporar aquesta perspectiva interseccional de manera que sistematitzi i mostri aquesta complexitat. Des de l'OND s'ha emprès aquest repte incorporant al treball de detecció i denúncia de discriminacions una de les poques eines metodològiques que aborden aquesta qüestió: els mapes de relleus o relief maps (Rodó de Zárate, 2016). Aquesta és una eina pensada per a l'estudi de les desigualtats socials amb una perspectiva interseccional que relaciona tres dimensions: la social (eixos de desigualtat), la geogràfica (llocs de la vida quotidiana) i la psicològica (emocions). L'eina, en aquest sentit, recull les motivacions conceptuals de la interseccionalitat presentades més amunt i se sustenta amb força amb els desenvolupaments recents sobre aquest tema.

2.3 Principis d'actuació

Els models d'intervenció en drets humans han evolucionat en aquestes últimes dècades paral·lelament a dos vectors analítics: d'una banda, les trajectòries sociopolítiques internacionals posteriors a la DUDH, i de l'altra, l'adaptació disciplinària del que s'ha treballat sobre la intervenció principalment en ciències socials en el mateix període. Així, van ser majoritaris fins a finals del segle XX els models basats en concepcions poc defensores dels drets i més centrades en l'individu (model assistencial, model d'ajuda, model terapèutic, model socioeducatiu-comunitari, model tecnològic, model multisectorial-multidimensional, etc.) en els quals el focus estava dirigit a la persona i l'anàlisi que feia cada disciplina d'allò que l'envoltava.

En aquest sentit, actualment s'aposta per un model que fugi d'aquestes concepcions individualitzades i de necessitats. Per tant, es dona suport a un model d'atenció que defensa i garanteix els drets i que es basa també en la prevenció. Les derivacions metodològiques dels elements preventius poden comportar connexions amb els models educatius i de responsabilitat en l'aplicació d'algunes de les seves tècniques, i les derivacions dels aspectes de garanties podrien tenir els seus orígens en metodologies dels models de justícia social o de multiculturalitat. Es considera que això fa enriquir la construcció i la defensa d'aquest model preventiu i de garantia de drets de ciutadania a l'OND.

Així, els trets definidors dels drets humans s'estableixen com a base per fixar les línies d'actuació de l'OND, les quals s'apliquen en conformitat amb els principis transversals de l'enfocament basat en drets humans (EBDH):

- **Participació i inclusió:** Es compta amb els ciutadans i ciutadanes, les organitzacions defensores dels drets humans i altres agents socials de la ciutat, així com altres organismes públics per desenvolupar les diferents mesures dels àmbits d'actuació. La seva participació en unes ocasions és d'execució i en d'altres és com a públic objectiu de la mesura. La participació es considera un dret, un objectiu cabdal i una forma d'assolir la resta d'objectius.
- **Enfortiment de capacitats:** Es pretén que els diferents actors de la ciutat, que desenvolupen rols diferents en aquesta política pública, vegin reforçades les seves capacitats, a la vegada que en creen de noves per poder exercir els seus drets i complir amb els seus deures o obligacions.
- **Igualtat i no-discriminació:** La igualtat i no-discriminació és d'una manera conjunta un principi bàsic d'actuació. Cap persona en queda exclosa, sigui quina sigui la seva condició.
- **Transparència, exigibilitat i rendiment de comptes:** Es considera important no només complir amb l'exigibilitat en termes legals o jurídics, sinó també en termes socials, per això es duu a terme una memòria anual pública de la tasca i els resultats de l'OND.
- **Territorialització:** Totes les accions han de coordinar-se amb l'acció dels districtes per tal de ser efectives. Així, cal incloure-hi la visió, l'experiència i els coneixements dels territoris.
- **Retroalimentació i interdependència:** Qualsevol dret està connectat a la resta i l'afectació d'un té efectes sobre la resta. Així, pel que fa a les accions de prevenció i garantia de drets, totes són també interdependents i per tant cal que estiguin en diàleg continu per retroalimentar-se i buscar les sinergies que en potenciïn els efectes i impactes.

- **Treball en xarxa i municipalisme:** Cal potenciar i revisar les xarxes de ciutats i ens locals de l'àmbit dels drets humans.
- **Perspectiva glocal:** Anàlisi conjunta dels efectes locals dels fenòmens globals per proposar accions i polítiques adreçades a les causes de les diferents vulneracions de drets humans que es produeixen a la ciutat.
- **Perspectiva de gènere:** La mirada de gènere ha d'impregnar completament qualsevol acció o mesura que plantegi l'enfocament de drets humans.
- **Ús d'estàndards internacionals de drets humans:** El dret internacional dels drets humans és la base i la legitimació d'aquesta política pública.
- **Perspectiva intercultural:** La mirada intercultural, de reconeixement de la diversitat i d'interacció positiva amb aquesta diversitat, s'ha d'aplicar com a principi i de manera transversal en totes les actuacions de la mesura.
- **Coproducció i colideratge:** Cal promoure el treball en xarxa amb les entitats i amb la ciutadania.

3 Àrees de Treball

Els serveis d'atenció a la ciutadania de l'OND en l'àmbit de garantia s'organitzen a partir de quatre àrees de treball: l'acció socioeducativa, l'assessorament jurídic, l'atenció psicossocial i la gestió alternativa de conflictes. Cada àrea ofereix eines i recursos des de les competències acadèmiques i col·legiades pròpies de la seva disciplina: l'educació social, el dret, la psicologia i l'acció comunitària. Mitjançant la seva coordinació es proporciona una resposta integral que s'adequa a les particularitats de cada cas i a la situació concreta de discriminació o vulneració de drets.

A continuació es descriuen les característiques del model d'atenció que ofereix cada àrea de treball, els seus objectius principals i la metodologia per portar-los a terme. Seguidament, cadascuna de les àrees desenvolupa el marc teòric des del qual s'orienta la seva actuació, exposa alguns conceptes fonamentals i aprofundeix sobre les implicacions del fet d'afrontar les discriminacions i els drets humans des de cadascuna de les disciplines.

3.1 Àrea socioeducativa

3.1.1 Presentació

L'acció socioeducativa es troba dins l'àmbit de competències disciplinàries acadèmiques i col·legiades de l'educació social i el treball social. Aquest àmbit d'actuació s'entén en la seva globalitat com a espai per treballar l'autonomia, l'acompanyament i l'apoderament de la persona i no centrada exclusivament en la població infantojuvenil.

A continuació es presenten les característiques del model socioeducatiu de l'OND, els seus objectius i metodologia d'intervenció. Després es recull el marc teòric i conceptual des del qual treballa aquesta àrea, que parteix de la comprensió del concepte d'educació i acció socioeducativa i l'aprofundiment de les implicacions de l'enfocament en drets humans i el tractament de les discriminacions des de l'educació social.

El model socioeducatiu de l'OND

Les accions socioeducatives per la defensa dels drets i contra les discriminacions s'integren en l'àmbit de garantia de l'OND. Aquestes accions tenen lloc des del moment en què arriba la demanda de la persona a la qual atenem fins que es dona per acabada la intervenció en la situació plantejada. Per tant, les professionals de l'educació social de l'OND són

les encarregades de rebre, acompanyar i donar suport, i en definitiva, són les tècniques de referència de les persones víctimes de discriminació ateses a l'OND.

Des de la vessant socioeducativa es procura situar la persona en el centre de la intervenció, tenint cura de les seves demandes i acompanyant les emocions que es desperten durant el procés en què es tracten vulneracions de drets i/o discriminacions. El tipus d'acompanyament i suport que ofereixen les professionals tècniques d'acció socioeducativa, que es desenvolupa des del primer moment de la intervenció fins que acaba, depèn de la casuística i de l'abordatge que en faci la persona implicada.

L'acció educativa de l'OND constitueix una actuació integral amb la persona en què es fomenta la defensa de drets basada en la Declaració universal dels drets humans (DUDH) amb un enfocament en valors que comporta la interculturalitat, l'educació com a eina de transformació social, la convivència harmònica amb les persones i l'entorn, la justícia social, la igualtat de totes les persones i els valors democràtics.

D'acord amb el model socioeducatiu de l'OND, es considera que les afectacions que comporten una situació discriminatòria són diferents de les d'una situació vulnerativa, ja que la discriminació actua com a complement que agreuja l'agressió quan vulnera qualsevol dret. Aquest greuge, motivat per una característica intrínseca, individualitzada o associada a la pertinença identitària, focalitza aquesta agressió d'una manera que fa que la figura professional socioeducativa complementi la seva intervenció amb noves eines de defensa i reacció pel que fa a la persona víctima.

En les situacions de discriminació, l'acció educativa ha de ser especialitzada i acurada per adaptar-se a cada eix de discriminació i a les seves característiques específiques. La tècnica socioeducativa ha de fer una prospecció per avaluar si la discriminació està provocant un greuge respecte qualsevol situació, més enllà d'una vulneració de drets. Els drets vulnerats augmenten pel fet de produir-se a causa de determinats eixos de discriminació. Per exemple, si la situació discriminatòria s'està produint per una situació de discapacitat, això fa que la persona interioritzi i alhora reveli quina és la seva afectació quotidiana respecte d'aquesta característica i la comparativa amb la resta de la població que no tingui la discapacitat. El mateix succeeix en el cas de racialització, identitat de gènere, orientació sexual, salut o edat, entre altres, perquè implica que la ciutadania connecti amb les seves "diferències" des d'un posicionament no positiu.

L'acció socioeducativa ha de valorar, en cada cas, les diferents formes en què es produeix l'afectació emocional per decidir el tipus d'orientació professional necessària i la possibilitat del plantejament d'eines de resolució de conflictes. En aquest sentit, l'acció socioeducativa ha d'amplificar les seves funcions d'escolta activa i empatia professional per no entrar en reaccions de relativització, qüestionament o distància professional excessiva

En la primera trobada entre la persona víctima i la tècnica socioeducativa és necessari que es produeixi un pacte no escrit d'apropament i acompanyament, com a metàfora d'inici i aprenentatge d'un ball de saló. Sense això, i amb la necessitat que la persona víctima senti i entengui que l'alteritat professional va acompanyada d'un coneixement i un sentiment sobre l'eix discriminat, és difícil construir la connexió i posteriorment poder desenvolupar el vincle.

Per aquest motiu és important que l'acció socioeducativa s'integri en cada situació amb el criteri de "fer fonaments" per blindar la persona des dels elements bàsics de tota actuació educativa: l'autonomia, l'autoconeixement, la defensa de drets, la reivindicació de la justícia i la igualtat, l'apoderament, la reivindicació de l'altre i la socialització. Així es pot treballar des de la reivindicació de la diferència que ha motivat la discriminació, la lluita per defen-

sar-la i restituir-la amb la mirada de la justícia, i la necessitat de construir aquesta diferència amb l'altre per prevenir noves situacions discriminatòries. Aquesta visió de transformació des de l'acompanyament de qui ha patit una agressió en cap cas situa la responsabilitat de l'acte discriminatori en la víctima. Només així es pot iniciar la construcció del canvi interior de la persona, amb eines educatives d'autovaloració, coneixement, responsabilització, ajut, autonomia i reivindicació.

Aquest acompanyament també és important emmarcar-lo a nivell normatiu ja que, tant a la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, com a la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'Igualtat de tracte i no-discriminació (art.40), es parla de l'aprovació d'un protocol específic d'atenció a les víctimes de discriminació que ha de prestar una atenció especialitzada i multidisciplinària, el restabliment total de la persona perjudicada en el ple exercici dels seus drets, i la creació de la figura de l'acompanyant per assistir en la denúncia la víctima. Aquestes funcions s'engloben dins les funcions i el rol professional de l'acció socioeducativa de l'OND.

En el desenvolupament d'aquestes eines per treballar els drets humans amb l'acció socioeducativa, l'educador social es troba immers en el debat quotidià sobre el seu posicionament entre l'encàrrec institucional i l'acció amb les persones. Això genera una tensió constitutiva de la seva identitat i connecta directament amb la defensa de drets. En aquesta tensió l'educador no ha d'oblidar que té com a referència la seva fidelitat als drets humans com a opció fonamental per seguir oferint cada dia una resposta a la persona atesa centrada en la coherència i la dignitat.

El posicionament de l'educador també demana una acció de reflexió, introspecció i autoconeixement que ha d'englobar la confrontació i la crítica per tal de realitzar intervencions de més qualitat. I aquest principi s'insereix en els postulats teòrics de l'educació per a la llibertat de Paulo Freire (1970, 1992), adaptats i evolucionats per Faustino Guerau (1985):

- L'educació com a suport del procés de l'adultesa, entenent-la com la part més important de la vida humana.
- Educar és convertir el procés inert de la vida en empresa conscient ajudant a incrementar la consciència de l'ésser humà.
- Educar és ajudar la persona amb la finalitat que s'obri a la vida a través de quatre grans funcions educatives: libidinal (productora de plaer), crítica (productora de poder sobre ella mateixa i la realitat que l'envolta), temporal (que introdueix vitalment en la història), i personal (que descobreix i respecta la pròpia identitat).

Des d'aquest model d'actuació, i a partir de les funcions de la figura educativa de l'OND recollides en el seu reglament de règim intern (2019), se'n concreten les següents:

✓ Escolta activa i actitud d'empatia envers la persona afectada.
✓ Possibilitat d'elaborar un pla de treball conjunt i consensuat amb la persona afectada.
✓ Procés d'acompanyament i apoderament.
✓ Suport en el desenvolupament d'habilitats personals i socials.
✓ Dotar d'eines i informació per tal d'activar els recursos propis i comunitaris.
✓ Treball sobre els mecanismes personals d'autonomia per assumir i implicar-se en el procés d'abordatge de la situació discriminatòria.
✓ Foment de l'actitud crítica i proactiva a l'hora d'afrontar situacions de vulneració de drets i/o discriminació.

✓ Capacitat per gestionar les diferents vies d'actuació davant la situació viscuda.
✓ Potenciació del procés personal d'autoconscienciació per aconseguir l'apoderament que comporta passar del rol de víctima de vulneracions al rol d'activista en la defensa de drets.
✓ Enfocament obert a la interseccionalitat per treballar les diferents situacions de discriminació.
✓ Proactivitat en la capacitat per analitzar els diferents escenaris que poden comportar la resolució del conflicte produït.
✓ Actuació sobre l'harmonització de la pròpia identitat i la potenciació de les capacitats de la persona per convertir-se en actora principal de la seva vida.

3.1.2 Objectius de l'acció socioeducativa a l'OND

El Llibre blanc de les titulacions de pedagogia i educació social defineix l'educador social com un "agent de canvi social, dinamitzador de grups socials a través d'estratègies que ajuden els subjectes a comprendre el seu entorn social, polític, econòmic i cultural i a integrar-se adequadament" (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, pàg.128, 2005). A més, específicament aprofundeix en el perfil d'especialista en atenció educativa a la diversitat com un "professional responsable d'elaborar un pla de desenvolupament individual i/o grupal amb l'objecte de facilitar la inserció i integració de persones i col·lectius amb característiques específiques amb els coneixements necessaris per al diagnòstic de necessitats educatives diferencials d'individus i grups, responsabilitzant-se del disseny i seguiment de programes d'aprenentatge personalitzats" (pàg.312).

Aquest mateix llibre també defineix que els objectius generals de l'educació social són:

Una perspectiva de defensa de drets implica assumir que els objectius de l'acció socioeducativa no són la mera integració social, sinó que cal que es fonamentin en la lluita per la transformació i el canvi de les estructures socials que reproduïxen situacions d'inadaptació, marginació, discriminació o conflicte.

A l'OND es defensa un treball educatiu que afavoreixi la convivència social, sense emascarar les situacions de conflicte existents, ja que s'entén que la seva ocultació manté ferides emocionals i socials que afecten especialment col·lectius en situació de desigualtat. En aquest sentit, des de l'OND no es pretén una dissolució de la identitat per integrar-se o encaixar en un determinat context normatiu sistèmic, sinó un desenvolupament de competències que promoguin una millor convivència i el coneixement de mecanismes per evidenciar la discriminació, sobretot quan és estructural. Així mateix, com que tota acció és fruit d'un intercanvi, es considera que l'acció socioeducativa té repercussions en l'altra persona o entitat involucrada en el conflicte. És a dir, tot i que el focus d'intervenció es localitza en la persona atesa, l'impacte es dirigeix a la transformació social.

Per tant, la introducció de la mirada de defensa dels drets en la lluita contra les desigualtats suposa complementar i afegir els objectius següents en l'acció socioeducativa de l'OND:

Metodologia i accions / processos d'intervenció

La metodologia de l'atenció socioeducativa de l'OND s'articula principalment a partir de diferents eines i espais d'acció professional basats en la relació, la coordinació, la gestió i la formació. L'entrevista és l'espai principal de relació comunicativa que s'estableix entre la persona víctima de discriminació i la professional que planifica i desenvolupa aquesta atenció.

El procediment de l'entrevista ha de mantenir una estructura bàsica en què s'estableixi una part inicial o d'acollida, una part de desenvolupament i una part de tancament o finalització de la trobada.

L'entrevista és una eina que s'utilitza per crear un espai de treball de qualitat. Per utilitzar-la i aconseguir uns resultats satisfactoris es requereix el plantejament d'uns objectius que es puguin assolir, una preparació prèvia del desenvolupament i unes habilitats comunicatives, analítiques i cognitives per part de la professional.

Cada entrevista esdevé un moment únic que s'ha de garantir en un espai protegit i de cura, un espai de reconstrucció personal, on la persona que s'atén és la protagonista i el professional acompanya i dirigeix l'espai, sense adoptar un paper principal. A través d'una escolta activa, d'un interès empàtic i de les habilitats comunicatives i cognitives de l'educadora, aquest moment és de gran valor per a l'estudi de la situació i l'elaboració posterior del pla de treball.

Durant les entrevistes cal promoure un vincle de confiança entre la persona que ha patit discriminació i/o vulneració de drets i la professional referent de l'àmbit educatiu i social. Des de la proximitat, l'escolta, el respecte, el suport en el patiment i des de la contenció professional podem iniciar la creació d'un marc de seguretat i intimitat que afavoreixi la relació d'acompanyament que s'estableix.

Per tant, el bagatge professional implica el domini i la pràctica de l'entrevista com un instrument utilitzat dins el procés metodològic de la intervenció educativa que es duu a terme, i aquest procés mostra la qualitat professional del servei.

Amb la finalitat de recollir dades rellevants de la situació, s'utilitzen tècniques qualitatives. Essencialment s'utilitzen les entrevistes, que segueixen un guió semiestructurat, per adaptar-se a cada situació i a l'estat d'afectació amb el qual arriba la persona i que pot canviar al llarg de l'entrevista. Aquesta flexibilitat és important per poder forjar el vincle de confiança necessari per dur a terme l'acció socioeducativa. També cal destacar que es realitza un enregistrament obert de les trobades i posteriorment es pren nota de cada intervenció (telemàtica i/o presencial). La recollida de dades es complementa amb l'observació del comportament durant l'entrevista i amb l'aportació, per part de la persona afectada, dels documents que es considerin necessaris.

A continuació es detallen els diferents espais d'entrevista que es donen en el servei d'atenció de l'OND dins l'àrea socioeducativa i algunes de les característiques de cadascun d'ells:

Espai d'acollida	<p>L'espai d'acollida té lloc quan una persona entra al servei de l'OND i vol sol·licitar alguna informació o presentar una queixa sobre una situació o uns fets concrets de discriminació i/o vulneració de drets.</p> <p>Si el motiu de l'entrevista d'acollida és sol·licitar informació puntual o assessorament de recursos, s'ofereix una atenció directa i sense cita prèvia en l'espai físic d'acollida a l'entrada de l'oficina o, preferiblement, en un despatx o sala especial d'escolta, si hi ha disponibilitat. Cal recollir la demanda i redirigir-la o informar sobre el recurs més adient al qual es pot adreçar la ciutadania.</p> <p>En el cas que el motiu de l'entrevista d'acollida sigui presentar una queixa de vulneració de drets i/o discriminació, cal realitzar una entrevista curta per obtenir informació concreta i acotada en relació amb els fets i a la demanda del ciutadà o ciutadana sense aprofundir en detall en la situació i així no promoure situacions de revictimització. Aquesta entrevista ha d'acabar amb un acord entre les parts, tant sigui amb alguna acció concreta o amb la proposta d'una cita establerta amb la tècnica referent a qui li sigui assignada la situació.</p> <p>Dins la flexibilitat del servei es preveu que si es dona alguna situació en què hi hagi terminis que es compleixin o situacions que requereixin una actuació ràpida, hi ha la possibilitat de fer una primera entrevista, si escau, o acordar una cita amb altres serveis de l'Oficina.</p> <p>És molt important que en aquesta primera acollida es realitzi una escolta activa, atenta i empàtica de l'exposició de la persona. Tant en el cas d'orientació cap a altres recursos més adients com en el cas d'iniciar un seguiment, és important afavorir un ambient de comoditat i de gestió de la informació obtinguda per tal de donar a conèixer el servei i afavorir-ne la proximitat si es produeixen noves situacions que el requereixin.</p>
-------------------------	--

<p>Primera entrevista</p>	<p>Un cop la situació s'assigna a una de les professionals tècniques, es contacta amb l'usuari/a i s'acorda un dia per fer la primera entrevista.</p> <p>L'educador/a ha de vetllar perquè es creï un ambient de confiança, d'intimitat i de seguretat. Per afavorir aquest espai de proximitat, les entrevistes es fan en sales separades de la zona de treball de l'oficina i amb mobiliari adaptat. Un cop es promogui el benestar de la persona i s'iniciï l'entrevista, cal que la persona expliqui els fets que li han succeït i cal determinar el tipus de cas referent als fets de vulneració de drets i/o discriminació, concretar la demanda i definir el conflicte.</p> <p>Al llarg de la primera entrevista cal obtenir la informació necessària per al tractament de la situació, i així atendre l'exposició del relat dels fets, aclarir la demanda, incidir en les expectatives que té la persona arran de la queixa que presenta a l'OND, valorar el control i la gestió de les emocions, consensuar acords, conèixer el grau d'implicació en la resolució del conflicte i exposar les funcions de l'OND i les accions que es poden realitzar des del servei.</p> <p>Un cop acabada l'entrevista, el professional ha de repensar el desenvolupament de la trobada durant les seves diferents fases. Per fomentar actuacions de qualitat, també cal realitzar una autoavaluació personal i valorar la preparació prèvia de l'entrevista, l'impacte del moment, els resultats obtinguts, la relació d'aquests resultats amb el tipus d'intervencions que s'han fet i, finalment, el control i la contenció professional.</p>
<p>Entrevista de seguiment</p>	<p>Aquesta entrevista es realitza per fer el seguiment adequat de les accions que es duen a terme, mantenir la relació comunicativa amb la persona durant el procés de tractament i traslladar la informació que hi correspongui. Aquest espai permet adaptar el contingut de l'entrevista a les característiques de la situació de la persona víctima en cada moment per redirigir, orientar, consultar i complementar, entre altres, tota la informació i oferir a la persona l'acompanyament necessari per treballar el procés. El format d'aquestes entrevistes pot anar canviant en funció de la intervenció d'altres professionals.</p> <p>Aquest espai també permet aprofundir en la relació del professional amb la persona víctima i construir els teixits necessaris per crear el vincle.</p>
<p>Entrevista de tancament</p>	<p>L'espai de l'entrevista de tancament és el moment en què es tanca el procés de tractament de la situació treballada de manera temporal o definitiva. Amb la resolució del conflicte acaba el procés d'acompanyament i es lliura la documentació de les gestions realitzades. També s'ofereix a la persona la possibilitat d'emplenar una enquesta de satisfacció en què pot avaluar la qualitat dels serveis que se li han ofert.</p>

Per tal d'utilitzar l'eina de l'entrevista de la manera més positiva possible, és necessari tenir en compte els aspectes següents:

<p>Espai</p>	<p>L'espai és un aspecte determinant en l'atenció que afavoreix que aquesta acció es desenvolupi de la millor manera.</p> <p>Cal que sigui un espai reservat, protegit de mirades externes i de proximitat. Les persones usuàries del servei necessiten trobar a l'OND un espai de protecció on es garanteixi el màxim de confidencialitat i de seguretat. Per aquest motiu, cal que es garanteixi la intimitat visual i acústica. També és necessari preservar l'exposició dels professionals i la ciutadania que estigui a l'OND. L'espai s'ha de mostrar obert i s'hi ha de reconèixer la diversitat des d'una perspectiva positiva i lliure d'actituds discriminatòries. Així, una de les accions que complementen i amplifiquen aquesta realitat és el fet que l'espai físic de l'OND està decorat amb el nom de l'espai i missatges de defensa dels drets en diversos idiomes.</p>
<p>Tasca educativa</p>	<p>Qualsevol interacció entre el personal tècnic i la persona que acudeix al servei pot reproduir una acció educativa, una intencionalitat. La tasca de l'educador/a es desenvolupa a través de l'acompanyament, la capacitació de la persona, l'apoderament, la promoció d'accions i l'actitud d'escolta com a acció terapèutica.</p> <p>L'acció educativa ha de ser estudiada, reflexionada i dissenyada tenint en compte la persona, la situació i tots els elements que interactuïn directament o indirectament. Des de l'OND, les accions educatives es fan a mida d'acord amb la complexitat dels fets i de la persona.</p> <p>Després de cada entrevista s'inicia un espai d'estudi per organitzar la informació, elaborar un pla de treball individualitzat i avaluar el moment treballat amb la persona atesa. Davant de la temptació de fer accions impulsives, cal preservar espais d'estudi del cas. Per aquest motiu, és essencial que tot l'equip comparteixi les situacions que s'estan atenent i hi reflexioni en els espais de reunió de casos i/o supervisió.</p>
<p>Rol del personal tècnic referent</p>	<p>El rol de referent és el que fa el tècnic o tècnica a qui s'assigna per treballar una situació de vulneració de drets i/o discriminació i, per tant, és la cara visible per a la ciutadania.</p> <p>Cal preservar la referència principal per no perdre informació de la persona víctima, no crear confusió d'interlocució i mantenir una coherència d'actuació al llarg del procés. De la mateixa manera, el fet que hi hagi una persona referent ajuda a generar el vincle de confiança necessari per a una atenció de qualitat. Així doncs, si en una entrevista hi ha dues tècniques, això no implica que hi hagi dues referents, sinó que per decisió de coordinació o de l'equip hi ha una segona tècnica amb unes funcions i objectius concrets i acordats prèviament.</p>

Contenci3 professional	<p>Es refereix al control emocional i cognitiu que ha de tenir el professional davant la impulsivitat i el desig d'intervenir a l'espai d'entrevista. Aquest fet pot comportar el risc d'apropiar-se de tot l'espai i limitar la capacitat de construir el futur vincle si la persona afectada es troba massa coartada i condicionada a l'entrevista.</p> <p>Cal respectar els silencis i facilitar l'espai de manifestaci3 de sentiments de la persona, i alhora evitar proposar accions sense un estudi previ perquè aquestes accions no es puguin basar en opinions</p>
Empatia	<p>L'empatia ha de ser una característica present en qualsevol professional del servei, però en especial en els professionals d'atenci3 socio-educativa.</p> <p>Ser empàtic o tenir un interès empàtic no ha de fer perdre l'objectiu de la tasca educativa. Per tant, cal ser conscient dels diferents tipologies d'empatia, ja que sovint es tendeix a concebre-la de forma única. En cas de no tenir-ho en compte, la persona professional desdibuixaria l'objectiu de l'atenci3 que s'està oferint.</p> <p>Les empaties es poden classificar en cognitives, emocionals, reals i projectades⁴. Totes tenen en comú l'habilitat de l'empatia, però no totes deixen que la persona i la tècnica d'atenci3 creïn un vincle positiu. És important ser conscients dels tipus d'empatia i amb quina ens pronunciem en cada entrevista.</p>

Pel que fa a les coordinacions, formen part de les actuacions necessàries a l'acci3 socioeducativa per aprofundir en les funcions que desenvolupen les tècniques de l'OND. Considerem la coordinaci3 com la voluntat de comunicaci3 amb un tercer actor extern a la situaci3 amb un objectiu específic i acordat amb la persona dins el pla de treball. L'equip que porta a terme accions educatives pot disposar d'elements externs que permeten la recollida específica d'informaci3, el trasllat de percepcions de la persona davant d'uns fets o la voluntat de sumar actors per treballar la situaci3 de vulneraci3 i/o discriminaci3.

Aquestes coordinacions poden ser internes, a nivell municipal, amb tots aquells serveis i professionals susceptibles de treballar amb les tècniques de l'OND des del traspàs d'informaci3, la planificaci3 de repartiment de tasques d'actuacions, la interseccionalitat o el treball conjunt. Dins aquesta coordinaci3 també es potencia la territorialitzaci3 de l'OND amb un referent tècnic de l'OND a cada districte de la ciutat. En aquest sentit, des de l'OND s'han signat diferents protocols de coordinaci3 amb alguns d'aquests serveis municipals (SGB, GUB, IMHAB, CUESB, etc.) i s'ha potenciat la coordinaci3 interna dins l'àmbit de drets socials, feminismes i LGTBI, persones migrants i interculturalitat. També, les coordinacions externes es potencien a través de diferents serveis especialitzats d'administracions públiques (Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminaci3, Oficina d'Igualtat de Tracte i No-Discriminaci3 i Àrea per a la Igualtat de tracte i no-discriminaci3 de les persones LGBTI de la Generalitat de Catalunya, Cos de Mossos d'Esquadra, Síndic de Greuges de Catalunya, Diputaci3 de Barcelona i diferents municipis de Catalunya, etcètera). I així mateix, les coordinacions externes amb entitats i societat civil de Barcelona, potenciades principalment a partir de la iniciativa de l'OND de constituci3 de la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenci3 a Víctimes de Discriminaci3 (SAVD) el 2017, que ha comportat, entre altres actuacions, la redacci3 anual dels informes de l'Observatori de les Discriminacions a Barcelona. De la mateixa manera, els projectes de ciutat interpel·len i impliquen a tothom a la ciutat i l'OND no només no és una excepció sinó que assumeix el lideratge que li correspon en la defensa

dels drets i la lluita contra les discriminacions. Per aquest motiu, també s'han signat protocols de ciutat amb serveis municipals i entitats (LGTBI-fòbia, racisme)

Respecte a això és interessant aprofundir en les diferents propostes que hi ha en l'acció socioeducativa entre treball de grup, treball en xarxa i intervenció comunitària, ja que pel que fa al treball en xarxa, l'acció socioeducativa de l'OND és un espai molt potenciabile i es pot vincular a diferents esferes de l'acció sociocomunitària. El context actual que aborda l'OND és molt ampli i el treball comunitari ara és més necessari que mai. S'ha de recordar, en aquest sentit, la doble vessant d'intervenció de l'OND a nivell comunitari en el territori: a) referents de l'OND a cada districte de Barcelona, b) creació de les antenes OND a la ciutat com a forma de potenciar la territorialització i el treball en xarxa amb treballadors i treballadores municipals i amb la societat civil.

3.1.3 Marc teòric i conceptual

Els models de referència de les actuacions socioeducatives de l'OND es basen en els fonaments acadèmics previstos a les disciplines de l'educació social i del treball social. A partir d'aquí, s'aprofundeix en aquells que siguin susceptibles de ser valorats com a essencials, especialment en l'àmbit de la defensa dels drets fonamentals.

En aquest àmbit és especialment necessari potenciar competències que puguin **desenvolupar estratègies de construcció en un context d'incertesa**, com el del moment històric actual, que, d'acord amb els termes del sociòleg Zygmunt Bauman (1999), podem anomenar "societat líquida". A diferència dels projectes de vida sòlids i previsibles de generacions precedents en l'aspecte laboral, familiar o d'habitatge, entre d'altres, aquesta estabilitat ha canviat. La societat gira entorn de la provisionalitat, la cerca de novetats, la flexibilitat, l'adaptació, i evita una fixació que no permeti canviar el futur. Acostumats a temporalitats ràpides, Bauman (1999) afirma que estem en un període centrat en la individualitat i la cerca de noves oportunitats. Això va acompanyat d'un pensament que concep la possibilitat de devaluació de les condicions presents, tant en l'àmbit material com en el relacional (també amb l'autoconcepte). No obstant això, aquesta fluïdesa es troba associada amb una precarietat i angoixa fruit de la incertesa. Per aquest motiu, el desenvolupament d'eines que puguin donar resposta a aquestes sensacions es presenta com un dels objectius d'aprenentatge al llarg de la vida que es pot portar a terme mitjançant les accions educatives.

Què és l'acció socioeducativa?

Les concepcions, fruit del debat acadèmic generat en les darreres dècades sobre allò que s'entén per educació social i treball social o, englobant totes dues, **acció socioeducativa**, són diverses i complexes.

A l'OND, s'entén l'educació des de l'acompanyament, l'estímul, la disponibilitat i el suport que orienta la persona per desenvolupar potencialitats i capacitats, alhora que reflexionar, recuperant les dues etimologies: *educare* (guiar o proporcionar des de l'exterior allò necessari) i *educere* (canalitzar les potencialitats i capacitats que ja existeixen en el subjecte). Aquesta aproximació requereix l'adopció d'una actitud disposada a resoldre qüestions, ajudar a aprendre i a transmetre confiança des de la valoració de l'altre, amb totes les seves circumstàncies i situacions. L'educació no acaba quan s'arriba a l'edat adulta, sinó que és un procés continuat i inacabat, en què la responsabilitat de l'acte evoluciona des dels agents externs al mateix subjecte (família i professorat). Inclou, a més, el desenvolupament integral de la persona (creixement físic, psíquic i social) i la seva relació amb la vida comu-

nitària, i facilita la presa de decisions conscient i crítica. És a dir, entenem l'educació com un procés d'accés a la responsabilitat i l'autonomia.

En un intent de síntesi i enfocament global, l'educació social pot ser definida com:

Una disciplina pedagògica que participa de la teoria (ciència) de com les condicions psicològiques, socials i materials, i diferents orientacions de valors promouen o dificulten el desenvolupament i el creixement, la qualitat de vida i el benestar de l'individu o del grup; que s'articula socialment com una professió generadora de contextos i accions mediadores i educatives, que possibiliten:

- La incorporació del subjecte de l'educació a la diversitat de les xarxes socials, entesa com el desenvolupament de la sociabilitat i la circulació social.
- La promoció cultural i social, entesa com a reconeixement d'allò propi i obertura a noves possibilitats de l'adquisició de béns culturals, que ampliïn les perspectives educatives, laborals, de lleure i participació social.

I que sociopolíticament, actua com a dret de ciutadania de les persones".
(Sánchez-Valverde, 2016, pàg.89)

D'acord amb aquesta definició, es concep l'educació com a relació i procés en el qual l'altre adopta un posicionament en referència al subjecte de l'acte de connexió, i reconeix així la diversitat de l'ésser humà. D'aquesta manera es pot aportar i prendre consciència mútua. És una aproximació directa i humana vers les persones amb les quals s'interactua.

A continuació es desenvolupa el significat de cadascuna de les tres parts de la definició de Sánchez-Valverde (2016):

1) Primera part:

“L'educació social és una disciplina pedagògica que participa de la teoria (ciència) de com les condicions psicològiques, socials i materials, i diferents orientacions de valors promouen o dificulten el desenvolupament i el creixement, la qualitat de vida i el benestar de l'individu o del grup” (Sánchez-Valverde, 2016, pàg. 89)

A la pràctica, aquest punt implica que la professional de l'acció socioeducativa ha de realitzar una anàlisi inicial acurada per poder entendre els condicionants que han intervingut en la discriminació i en la qual se centra l'acció. Així mateix, cal **assenyalar les necessitats i els recursos personals i del context de la situació que dificultin o afavoreixin un desenvolupament del benestar individual i social**. Per això es requereixen aptituds d'observació, i la recerca de la màxima objectivitat mitjançant una escolta sincera de l'individu, que és qui coneix millor el context concret. Una bona atenció també requereix un coneixement previ dels múltiples recursos existents, i de la seva connexió. És a dir, dels serveis públics o privats, contextos socials o físics, processos i metodologies d'acompanyament a la persona, etc.

Donada la **importància de l'àmbit emocional en les relacions socials**, l'educadora ha de tenir habilitats associades a la intel·ligència emocional, tant en relació amb la socialització de la persona amb qui es duu a terme la intervenció com en la seva influència en el vincle que s'hi estableix. Les necessitats emocionals de les persones com a éssers socials, tals com l'afecte, la seguretat, la sensació d'acceptació, la cura, la possibilitat d'expressar-se, etc., cal que es trobin satisfetes.

L'educació social orienta la seva **intervenció en un context comunicatiu complex**. Per tant, per realitzar una intervenció de qualitat cal tenir presents les teories de la comunicació que, més enllà dels esquemes clàssics, tenen en compte la influència de diversos elements. El coneixement d'aquestes teories, com ara el model desenvolupat per George Gerbner (1956), o les aportacions de l'Escola de Palo Alto, permet desenvolupar estratègies per mantenir una comunicació professional i positiva i millorar l'anàlisi de les interaccions que es produeixin al llarg de tota intervenció. Aquestes teories, per exemple, posen èmfasi en les dinàmiques, les interpretacions i les percepcions que s'incorporen en els actes comunicatius i en la importància de la relació que es forja més enllà del contingut de les comunicacions, etc. Així doncs, en funció de la relació que es mantingui, del procés comunicatiu i de la manera com hi intervenen múltiples elements, la comunicació pot variar notablement. D'altra banda, en una intervenció socioeducativa també són importants les expectatives de les persones que formen part de la comunicació, ja que les projeccions influeixen la interpretació conscient o inconscient de les trobades i el seu desenvolupament.

El coneixement dels fonaments teòrics de les teories de la comunicació permet evitar malentesos i desinformació, aspectes essencials a l'hora de crear un clima de comprensió, confiança i de treball sobre una realitat compartida. La cerca d'espais que garanteixin que la persona que ha patit una discriminació pugui expressar-se emocionalment permet detectar necessitats, treballar l'àmbit cognitiu i emocional i prendre més consciència de la seva influència en les intervencions que es realitzaran.

Per establir una comunicació clara que ajudi a reestructurar la situació viscuda és necessari que la professional expressi **una actitud empàtica i assertiva**. Les actituds de passivitat o d'agressió retroalimenten sentiments negatius (ràbia, angoixa, autocompassió, etc.) i s'allunyen d'una resolució favorable dels conflictes. Per aquest motiu, qui duu a terme l'acció socioeducativa ha d'aproximar-se des de l'assertivitat, entesa com la capacitat d'autoafirmar-nos i d'expressar-nos, tot i que la situació sigui complexa. Cal, doncs, adoptar una conducta activa, directa i clara; orientada a trobar solucions satisfactòries per a qui forma part del conflicte, en cas que n'hi hagi; i respectuosa amb les altres persones i amb ella mateixa.

2) Segona part:

L'educació social: "s'articula socialment com una professió generadora de contextos i accions mediadores i educatives, que possibiliten:

- ***La incorporació del subjecte de l'educació a la diversitat de les xarxes socials, entesa com el desenvolupament de la sociabilitat i la circulació social.***
- ***La promoció cultural i social, entesa com a reconeixement d'allò propi i obertura a noves possibilitats de l'adquisició de béns culturals, que amplii les perspectives educatives, laborals, de lleure i participació social.*** (Sánchez-Valverde, 2016, pàg. 89)

Per a la **generació de contextos i accions educatives** es requereix una perspectiva enfocada en la persona i la situació concreta, així com la seva contextualització en altres nivells i temporalitats, per no perdre la mirada estructural. És a dir, cal tenir present que la vivència de la qual tenim coneixement possiblement hagi estat precedida per múltiples discriminacions al llarg de la vida, i que l'acció que s'hagi pogut produir també esta condicionada per l'estructura social a escala global. En aquest sentit, entenem que la influència és recíproca. Així doncs, si bé no és l'objectiu de l'OND, l'acompanyament socioeducatiu permet adquirir

eines per reestructurar el pensament i les emocions associades a vivències anteriors, però també per realitzar canvis en l'estructura social.

Així, la figura educativa esdevé generadora de comunicació, de reflexió, de necessitats, d'acció, de vida. És creadora d'oportunitats, d'espais de reconeixement de l'educand que se sent escoltat en un contracte d'acollida en què preval l'ètica i els valors corresponsabilitzadors a través del respecte i la confidencialitat. Els espais que genera l'educador comporten una acció permanent i quotidiana en la qual es mouen els elements emocionals, relacionals i afectius que poden confluïr en un vincle. Aquest vincle educatiu és el que determina la capacitat per generar una realitat diferent enfocada cap a la transformació interna (persona) i externa (grup-família-comunitat).

L'aspecte relacional de l'acció socioeducativa implica que la situació sigui imprevisible i única com a experiència vital en un espai i temps finits. Aquests aspectes posen de manifest la dimensió ètica de l'acció educativa. Segons Joan-Carles Mèlich (2010), una **“situació ètica”** és una situació “de radical excepcionalitat” en què l'individu es troba desorientat i qüestiona la falta d'aplicació del seu marc normatiu. En aquest context es diferencia la moral (les normes, els hàbits, els deures, etc.) de l'ètica (una resposta única en una situació única). La segona dimensió no té una guia i requereix una actitud crítica per trobar la millor manera d'actuar davant d'una situació concreta, que no és generalitzable i està lligada a la pràctica. No obstant això, són precisament la cerca en la pràctica i l'experiència que permeten les reconfiguracions. “L'ètica de la compassió” se centra en la resposta a la demanda de l'altre en les situacions de radical excepcionalitat i és molt important quan les situacions ètiques són fruit de la relació crítica amb l'entorn. Per tant, quan es produeix en una situació en què emergeix més d'una visió i concepció del món, l'ètica estableix la forma d'encarar-se a l'altre. Aquest és un aspecte clau de la intervenció de l'OND. Tot i els protocols i orientacions del servei d'atenció a persones víctimes de discriminació, tota acció, pel fet de trobar-se en l'àmbit de la pràctica, està relacionada amb aquest caràcter ètic i amb la manca de control, de manera que el rol del o de la professional d'acció socioeducativa davant la complexitat de les situacions quotidianes és molt significatiu.

L'educador social es converteix així en mediador per a l'adquisició crítica de l'autonomia, l'aprenentatge i l'emancipació que es donen al llarg del procés vital com un contínuum en el qual el subjecte construeix i narra la seva pròpia experiència vital a través de l'acte educatiu. L'actitud dins l'educació social és, doncs, oberta al canvi i a la transformació. Es perceben els obstacles d'una determinada situació d'una forma no determinant, sinó com a limitacions a treballar i superar per poder desenvolupar les diferents capacitats. Per això és necessari una adequació de les finalitats de l'acció socioeducativa, dels principis que guien l'acció i dels interessos, les expectatives, les potencialitats, les capacitats i les necessitats de les persones que hi intervenen.

3) Tercera part:

(...) [l'educació social] actua com a dret de ciutadania de les persones”. (Sánchez-Valverde, 2016, pàg. 89)

Finalment, Carlos Sánchez-Valverde (2016) afirma que **l'acció educativa és generadora de garanties i protectora de drets fonamentals** en qualitat de defensora dels drets humans universals. Se subratlla, doncs, la mirada centrada tant en l'individu com en el món actual globalitzat, i es rebutja qualsevol tipus de discriminació.

Des de l'OND es defensa una educació entesa com a transformació, que miri cap a la **“reconstrucció social”** (García Castaño, Pulido i Montes, 1997). D'aquesta manera, l'acció

socioeducativa es dirigeix cap a la conscienciació sobre la discriminació. També es dota d'eines que capacitin la persona per comprendre de forma més crítica la realitat i per adquirir competències centrades en la defensa dels propis drets i la reivindicació de la seva vulneració. Segons García Castaño, Pulido i Montes (1997) la reconstrucció social és una acció educativa dirigida a l'apoderament individual i col·lectiu dirigida a tots els grups, però en el cas concret de l'OND se centra fonamentalment en les persones que han patit algun tipus de discriminació. Tot i això, inclou també àmbits d'actuació destinats a la població en general, com a mecanismes de prevenció, o intervencions que requereixen la participació de persones o entitats involucrades en la discriminació en concret.

El posicionament institucional de l'OND contra la discriminació i el fet de tenir en compte les situacions quotidianes individuals per donar resposta a elements estructurals donen rellevància a aquesta perspectiva. Per concretar no només això, més enllà de l'educació intercultural "no racista", que persegueix la comprensió entre cultures i un canvi gradual a través de l'educació, a l'OND es treballa per una educació "antiracista". Això significa que més enllà de centrar les accions en els prejudicis, els estereotips i la ignorància, es pretén analitzar estructuralment la societat i cercar la transformació social amb la inclusió de mecanismes de canvi amb mirada antidiscriminatòria en general i antiracista en particular, per exemple, a fi i efecte de promoure l'acció política de transformació. Tornant a Freire (1992) assumim que la pedagogia en un espai postcolonial globalitzat, en el marc d'una educació emancipadora, ha de reconèixer i problematitzar contradiccions socials, polítiques i econòmiques. L'acció socioeducativa emancipadora i crítica no finalitza amb el qüestionament de la realitat ni en la deconstrucció dels manaments de pertinença perquè tendeix al desafiament de canvis sistèmics i estructurals. Seguint aquest model, l'educació se centra, doncs, en com les diferències es converteixen en desigualtats, es concep que aquesta conversió se sosté ideològicament i cal evitar reproduir aquestes desigualtats. En aquest sentit, l'OND treballa per reduir les desigualtats a través de la promoció del respecte als drets humans, compartits per totes i cadascuna de les persones que formen part d'una societat.

L'educador ha de ser una figura "pont-edifici" que doni respostes individualitzades a la realitat de les persones en el seu context concret, i que creï un currículum obert, no configurat amb objectius rígids. La resposta educativa s'explica des de diversos plànols: la relació individual, el rols diferents, el grups, les interrelacions, la família, la convivència, les relacions amb el medi, etc., i en cadascun d'aquests cal preguntar-se per la posició que s'ha d'adoptar com a educador. Els diferents enfocaments disciplinaris de l'educació social (la pedagogia, el treball social, la psicologia, la sociologia, etc.) aporten respostes sobre aquest posicionament. Un nou enfocament interdisciplinari i transdisciplinari, seguint a Morin (1984) i Nicolescu (1996), en l'acció socioeducativa significa desprendre's de terminologies, concepcions i enfocaments previs rígids que poden comportar un posicionament esbiaixat de la figura educativa, i col·locar-se per sobre i a través de les disciplines acadèmiques amb la intenció de treballar des de la complexitat. L'enfocament transdisciplinari comporta una mirada i un posicionament diferent perquè està alhora entre les disciplines, a través d'elles i més enllà de tota disciplina. Això ens ajuda a potenciar un treball en equip des de l'acció socioeducativa englobant totes les disciplines a la pràctica quotidiana.

Concepcions fonamentals

Per contextualitzar d'una manera conceptual les accions socioeducatives que es duen a terme a l'OND cal aprofundir en la relació entre l'educació social i els drets humans, i alhora en la manera com s'afronten les discriminacions des d'aquesta disciplina acadèmica i professional.

Educació social i discriminació

L'acció socioeducativa s'engloba, d'aquesta manera, en un creixement cap a la conscienciació sobre la discriminació. No només això, ja que també es dota d'eines que capacitin la persona per comprendre de forma més crítica la realitat i adquirir competències centrades en la defensa dels propis drets i en la lluita contra la seva vulneració. És una acció dirigida a l'apoderament individual i col·lectiu. Tot i que quan es parla d'educació comunitària es tendeix a construir-la per a diferents grups socials, en el cas concret de l'OND se centra en l'atenció a persones que han patit algun tipus de discriminació, ja siguin a títol individual o grupal. Tot i això, inclou també àmbits d'actuació destinats a la població en general, com a mecanismes de prevenció, o intervencions que requereixen la participació de persones o entitats involucrades en la discriminació en concret. Seguint Sleeter i Grant (1988), és un enfocament en què convergeixen tres teories. Des d'un àmbit sociològic hi hauria la teoria del conflicte i la teoria de la resistència. Segons la primera, el comportament social s'organitza de forma grupal i cerca el control de recursos de prestigi, poder i riquesa en una societat. Per poder assolir-ho, mantenir-ho i legitimar-ho cal, però, l'estructura d'institucions socials, una estructuració que condueix, entre altres, al racisme, el sexisme i el classisme institucionals. Els autors no descarten el canvi social, però, ja que la teoria de la resistència explica que els grups oprimits no esdevenen objectes passius en la situació, sinó que s'hi oposen i lluiten de diverses maneres. Aquests autors també inclourien teories sobre desenvolupament cognitiu de caràcter constructivista en l'aprenentatge, en el qual pren rellevància l'experiència pròpia. Així doncs, més enllà d'un coneixement teòric, cal una experiència directa que generi coneixement i cal interacció amb altres grups. Entre altres, podríem destacar Lev Vygotsky (1978) com a referent de les teories de caràcter constructivista, que va proposar el concepte de *Zona de Desenvolupament Proper* en relació al l'adquisició de competències per part dels discents i la influència de l'acompanyament i l'assessorament a través del que anomenà "bastida". En aquest sentit, es pot observar com l'acció socioeducativa desenvolupada a l'OND té molta relació amb l'experiència viscuda i promou noves accions conduïdes per la mateixa persona afectada, amb el suport tècnic, per poder desenvolupar noves estratègies i competències. Sleeter i Grant (1988) consideren que en aquest enfocament també cal incloure teories de la cultura, des d'una concepció dinàmica en la seva transmissió, com un procés quotidià i tenint en compte aspectes sobre l'estructura política de les societats. En aquest sentit, el posicionament institucional contra la discriminació i el fet de tenir en compte les situacions quotidianes individuals per donar resposta a elements estructurals posen en rellevància aquesta perspectiva.

Qui ha patit una discriminació ha sentit la seva identitat definida externament, qüestionada i exclosa d'un "nosaltres". Aquesta representació de la identitat respon a una construcció sociocultural basada en una normativitat que a la vegada també es defineix per oposició a qui resta fora d'aquests aspectes normatius. La ficció d'aquesta normativitat del "nosaltres" requereix el que Judith Butler (1993) anomena "*performativitat*" per esdevenir un "cos que importi", que sigui inclòs. Sovint les normes socials condicionen les vides per tal d'emmotllar-les a construccions transmeses socialment, reproduïdes i interioritzades. La "cosificació" comporta també l'anul·lació dels processos personals identitaris i afecten elements essencials de vulneracions de drets. Tanmateix, com que es tracta d'una performativitat, existeix la possibilitat de canvi.

La imposició d'un marc en el qual s'associa una persona amb allò que cal combatre perpetua les construccions (fictícies), nega l'ètica que transmet el rostre de l'altre i en suposa la deshumanització. Per aquest motiu, l'acció socioeducativa permet la creació d'una nova situació comunicativa vers la discriminació viscuda, en un entorn on la persona no només recupera la humanització, sinó que és reconeguda i escoltada activament. Les accions, modelades per les interaccions socials, mostren com les històries del passat, personals o col·lectives, donen forma a les vides en el present. Les interaccions es produeixen en un

context orientat per les emocions associades a experiències passades i fruit d'històries col·lectives. L'ús públic de les emocions legitima les desigualtats socials, les normalitza, i alhora redueix el grau d'inconformitat social i associa al subjecte sensacions com la por, la vergonya o la culpa. D'aquesta manera s'oculten responsabilitats polítiques i es carrega la culpa a l'esfera "personal" (Ahmed, 2004).

En relació amb aquest punt destacaríem el fet que el o la professional de l'acció socioeducativa ha de realitzar una anàlisi acurada inicial per poder entendre els condicionants que han intervingut en la discriminació que es reivindica i en la qual se centra l'acció. Així mateix, cal assenyalar necessitats i recursos personals i del context de la situació que dificultin o afavoreixin un desenvolupament del benestar individual i social. En aquest sentit, es requereixen aptituds d'observació, cercar la màxima objectivitat possible mitjançant una escolta sincera de l'individu, que és qui coneix millor el context concret. No només això, una bona atenció demana un coneixement previ per part de la professional en relació amb els múltiples recursos que existeixen, així com la seva connexió. En parlar de recursos ens referim a serveis públics o privats, contextos socials o físics, processos i metodologies d'acompanyament a la persona, etc. Al Reglament de Règim Intern de l'OND (2019), dins el subprocés d'acció socioeducativa, es reivindica que aquesta acció per la defensa de drets i contra les discriminacions estigui present durant tot el procés de l'àmbit de garantia. Per tant, engloba des que arriba la demanda de la persona que atenem fins que es dona per finalitzada la intervenció en la situació plantejada. Des d'aquesta vessant es procura situar la persona en el centre de la intervenció, tenint cura de les seves demandes i acompanyant les emocions que es desperten durant el procés en què tractem vulneracions de drets i/o discriminacions.

Mantenint la importància de l'àmbit emocional en les relacions socials, l'educadora té en compte les habilitats associades a la intel·ligència emocional, ja sigui en relació amb la socialització de la persona amb qui es duu a terme la intervenció com en la seva influència en el vincle que s'estableix. Efectivament, com a éssers socials, les persones tenim necessitats emocionals que cal satisfer, tals com l'afecte, la seguretat, la sensació d'acceptació, la cura, la possibilitat d'expressar-se, etc. A tall d'exemple, Maria Lluïsa Fabra (1992, pàg.24) relaciona la intel·ligència emocional amb les habilitats següents, que són intrapersonals i interpersonal:

- Habilitat per percebre, valorar i expressar emocions.
- Habilitat per accedir a sentiments, o generar-los, que puguin facilitar la comprensió pròpia o la de les altres persones.
- Habilitat per entendre les emocions i coneixements que es deriven d'aquesta comprensió.
- Habilitat per regular emocions que promoguin el creixement de la intel·ligència emocional pròpia.

Cal destacar que, a més de les habilitats relacionades amb les emocions, l'àmbit de l'educació social orienta la seva intervenció en un context comunicatiu en què les situacions de discriminació esdevenen especialment complexes pel que fa a la intervenció socioeducativa. D'aquesta manera es poden desenvolupar estratègies recurrents per mantenir una comunicació professional i positiva, així com un millor anàlisi de les interaccions que es produeixen al llarg de tota intervenció. Tal com s'ha referenciat anteriorment, Gerbner (1956) exposa elements interessants per entendre les dinàmiques dels actes comunicatius, ja que es focalitza en la manera com s'entén, es transmet i es rep un fet, tenint en compte l'emissor i el receptor. Concep la comunicació com un intercanvi i defineix un primer moment en què un fet és percebut i seleccionat d'una manera determinada per l'emissor. Aquesta interpretació es transmet a un receptor que, a la vegada, el que rep està afectat per una selecció personal. Per tant, el missatge final torna a estar seleccionat perceptualment pel

receptor. Així doncs, en funció de la relació que es mantingui, del procés comunicatiu i de la manera com hi intervenen múltiples elements, la comunicació pot variar notablement. D'altra banda, en una intervenció socioeducativa també hi influeixen les expectatives de les persones que formen part de la comunicació, sobretot en funció del grau d'implicació i afectació que els hi comporta i la relació de poder que es pugui desprendre de la mateixa.

Recollir les situacions de discriminació viscudes i emmarcar-les dins els eixos de discriminació, alleuja aquesta sensació i permet apropar la persona a l'activisme i/o a noves estratègies per fer front a aquestes situacions. Les emocions es poden mobilitzar tant per augmentar la construcció d'alteritat com per aproximar-nos, i la professional de l'educació social ha de tenir present aquest aspecte al llarg de tota la intervenció amb la persona que afirmi que ha patit una discriminació.

En aquest sentit, és important anar més enllà de l'enfocament basat en el suport, l'acompanyament i la recerca del vincle. Les últimes tendències en l'àmbit socioeducatiu per a la defensa de la dignitat en l'atenció a persones víctimes ens parlen de la pedagogia del *do*. Gijón, Martín i Puig (2021) recullen el debat que s'està produint a nivell teòric a l'educació social sobre si és suficient amb la cura i el suport per a produir efectes de transformació. De la mateixa manera que col·locar la persona víctima i la defensa dels seu drets al centre de la intervenció ha provocat que ja no es parli tant de carències i necessitats, i en canvi es treballi sobre la justícia i el restabliment de la dignitat, també és necessari introduir el *do* com a eina que possibiliti l'autorealització i l'apoderament, donant protagonisme a les capacitats curatives del propi discurs i la trajectòria vital de la persona atesa.

Així mateix, també és important tenir en compte que és precisament en situacions de crisi (com es va demostrar en la crisi econòmica del 2011 i a partir del 2020 amb la crisi de la covid-19) quan la vulnerabilitat es generalitza. En aquests contextos s'acaba demostrant que sovint les vulneracions de drets i discriminacions van associades a dinàmiques estructurals de poder econòmic i social, i que cada vegada hi ha una població afectada més àmplia. La societat postindustrial, que va evolucionar fins a l'estat del benestar, ha anat esclatant en les diferents crisis estructurals del capitalisme, i ha provocat una deriva cap a possibles plantejaments de beneficència i assistència social allà on fins ara havien estat les administracions públiques capdavanteres de la defensa dels drets.

Educació social i drets humans

L'acció educativa i la praxis de les diferents figures professionals de l'educació social són anteriors a la promulgació de la Declaració universal dels drets humans (DUDH). No obstant això, aquesta declaració ha permès estructurar, articular i assenyalar els objectius essencials d'aquesta disciplina.

Actualment, parlar de drets humans equival a parlar d'educació, i viceversa. Els drets humans formen part del marc teòric de l'educació social, del seu codi deontològic i de les orientacions normatives internacionals. Per tant, els drets constitueixen els valors fonamentals de les línies d'actuació de les polítiques públiques en matèria d'educació. D'aquesta manera, la manifestació dels valors que guien l'acció educativa (llibertat, respecte, solidaritat, tolerància, diàleg, altruisme, ajuda mútua, el bé comú i la comunitat, la cooperació, etc.) suposen el posicionament d'una pràctica professional basada en els mateixos drets universals. En aquest sentit, des de l'Associació Internacional d'Educadors Socials (AIEJI) s'afirma el següent:

“L'educació social està basada en la Declaració universal dels drets humans de l'ONU i pressuposa una entesa fonamental de la integritat i del valor de qualsevol ésser humà, amb independència de raça, sexe, edat, creences i estatus social, econòmic i intel·lectual” (2005, pàg. 9).

En un sentit semblant, en els seus documents professionalitzadors, l'Associació Estatal d'Educació Social i el Consejo General de Colegios oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (ASEDES-CGCEES) indica el següent:

“Concebem l'educació social com una prestació educativa, al servei del compliment dels valors fonamentals d'un Estat de Dret: igualtat de tots els ciutadans, màximes quotes de justícia social i el ple desenvolupament de la consciència democràtica. Per això, considerem que l'educació és un dret de la ciutadania perquè així ho avalen els marcs jurídics internacionals, nacionals i autonòmics” (ASEDES-CGCEES, 2007)

El comportament democràtic implica reconèixer l'altre com a igual, provocar l'interès i la inquietud de les persones i comprometre's de manera activa amb els processos de la societat i la realitat quotidiana, complexa i diversa. Per tant, per parlar dels drets de la ciutadania és necessari col·locar l'enfocament educatiu en la construcció d'un espai de possibilitats i d'oportunitats socials, econòmiques i culturals. Així, des d'una mirada educativa, avançar en els drets de la ciutadania també suposa avançar respecte als drets polítics i el manteniment de la democràcia.

Posar la mirada de l'acció educativa en els drets individuals implica centrar-se en la persona i en el tipus d'acompanyament que es proporciona des de l'educació social. No obstant això, en consonància amb el que s'ha dit més amunt, l'enfocament individualitzat sempre cerca una contextualització social per planificar i desenvolupar accions socioeducatives de qualitat. No només això, també vol fomentar estratègies de transformació personals i socials, i alhora treballar per una societat més inclusiva i democràtica.

L'informe a la Unesco coordinat per Jacques Delors el 1994 (“Los cuatro pilares de la educación” - Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, pàg. 91-103), apuntava el següent:

“Els drets no poden quedar en enunciats teòrics o de principis, sinó que han de ser valors que cada ésser humà ha de viure com a propis; han de ser vivències que acompanyin el subjecte, l'escola o la institució educativa en tot moment i no un tema que s'imparteixi en classes o com a part d'ensenyaments tradicionals”.

Per tant, l'educació pels drets humans ha de consistir a formar en relació amb aquells valors que inclouen els drets humans: convivència, diàleg, respecte, solidaritat, cooperació, pau. En aquest sentit, l'acció educativa en drets humans constitueix una eina preventiva i transversal que impregna i travessa no només el currículum acadèmic, sinó la trajectòria vital de la persona. Des d'aquesta perspectiva, es reivindiquen els drets humans com una escola de vida.

L'educació al llarg de la vida, com destaquen les conclusions de l'informe sobre “Una política d'educació permanent” de la Unió Europea (recomanació del Parlament Europeu i del Consell de 18 de desembre de 2006), ha d'adoptar un enfocament integral en relació amb el desenvolupament de l'individu i la comunitat local. La comunitat s'hauria de convertir en un autèntic espai educatiu, amb tot el que això comporta pel que fa al desenvolupament social, cultural i econòmic continuat de les persones que la formen.

El concepte d'interculturalitat és necessari per aprofundir en aquests espais educatius, ja que permet obrir-nos a la noció d'alteritat, i per assumir la pròpia identitat de ciutadania

per comprendre la universalitat i els valors de la humanitat. Això ajuda a la construcció de la diversitat cultural, que interactua amb el fet educatiu i el facilita per lluitar contra tot tipus de dogmatisme, intolerància i per la defensa de drets. Aquesta concepció no ha de servir de justificació per oblidar les realitats que ens mostren els diversos estudis decoloniais, ja mencionats anteriorment a partir del model postcolonial iniciat per Fanon (1952) i Said (1978), i que aquesta última dècada ha agafat embranzida des de diferents països sud-americans.

En resum, l'educació per als drets humans no s'ha de limitar a una assignatura més del currículum acadèmic escolar, una sèrie de programacions formatives o de sensibilització, o del contingut d'una campanya municipal, sinó que hauria de tenir una dimensió transversal que impregnés el currículum de qualsevol assignatura acadèmica o el contingut de qualsevol programa de les administracions públiques, recordant una vegada més que l'educació va més enllà de l'ensenyament, i que és necessari no menystenir els factors de reproducció social estructurals (Bourdieu i Passeron, 1970) que esdevenen i s'amplifiquen a l'educació, i on la defensa de drets és un esglaió essencial en la lluita contra el sistema.

Un exemple de com aplicar un procés d'educació integral que exigeix l'aplicació de l'enfocament de drets és el model d'Unicef (1995). Aquest model es basa en cinc conceptes clau a través dels quals es poden interpretar els problemes, ja siguin familiars, escolars, del municipi, de l'estat o del món. S'estableixen objectius sobre coneixements, habilitats i actituds en relació amb cadascun d'aquests conceptes:

Interdependència	En qualsevol lloc on vivim sempre tenim relació amb la resta de persones. S'ha d'enfocar el món com un sistema, entendre la xarxa de relacions d'aquest sistema, apreciar l'instable equilibri entre els components de la xarxa i prendre consciència que els canvis en una part afecten l'altra.
Imatges i percepcions	Una alfabetització visual crítica ajuda els infants i adolescents a ser més conscients i sensibles als efectes de les idees preconcebudes.
Justícia social	S'han de conèixer nocions fonamentals d'igualtat i de drets humans.
Conflictes i resolució de conflictes	És necessari afrontar els conflictes amb una mentalitat oberta i ser capaç de preveure totes les possibilitats existents.
Canvi i futur	Els infants i adolescents poden aprendre a descobrir els mitjans per provocar el canvi i a utilitzar-los conscientment per crear un futur millor.

Els drets no s'aprenen si no es practiquen. L'educació en drets humans és una prioritat que s'ha de reflectir en tots els sistemes educatius, escolars i formatius, i en tots els espais que poden constituir-se com a educatius. Com en tota situació educativa, la interacció, la interiorització i la implicació en els coneixements que aprehem de la realitat que ens envolta, només els podem assimilar quan els exercim en el quotidià.

L'exercici dels drets és imprescindible per propiciar una convivència basada en valors universals. Considerant que les societats actuals són cada vegada més diverses, més interculturals i més complexes, la defensa dels drets humans constitueix el ciment que enforteix

la convivència. L'exercici dels drets humans permet desenvolupar eines de conciliació, d'empatia, per aprendre a coordinar l'autonomia de cadascú amb la llibertat dels altres, de respectar els drets de la resta de la societat, de desenvolupar, d'enfortir actituds i habilitats de foment de la dignitat i la llibertat de les persones. Això demana posar l'acció socioeducativa en el centre de la promoció i defensa dels drets humans amb una funció de filiació que "l'estat modern" assumeix i que, segons V. Camps, fa que es puguin convertir en la referència articuladora en l'actualitat: "El culte del nostre temps és el dels drets humans. Producte de la secularització de la cultura, ocupen el lloc que temps enrere va tenir la religió; el lloc dels manaments i deures morals inspirats en la revelació divina, etc. L'educació ha anat substituint la formació religiosa per una formació ètica l'horitzó de la qual el constitueixen els drets fonamentals" (2003, pàg. 193).

Per això, és important que els drets humans no només estiguin presents a les grans causes de la humanitat, sinó que formin part de la vida quotidiana i estiguin presents en les interaccions socials. És en aquest aspecte que l'acció socioeducativa esdevé protagonista.

3.2 Àrea jurídica

3.2.1 Presentació

El marc teòric de l'assessorament jurídic de l'OND es troba dins l'àmbit de les competències disciplinàries acadèmiques i col·legiades del dret. Aquest àmbit d'actuació dona suport al treball en aquelles situacions discriminatòries observades que puguin requerir orientació i acompanyament des de la mirada jurídica. Això pot comportar una valoració jurídica, una orientació jurídica especialitzada o un seguiment i acompanyament dels casos judicialitzats.

L'equip jurídic estudia la situació de discriminació i detecta, valora i identifica el motiu de discriminació, el dret o drets fonamentals que s'han vulnerat, les vies possibles d'actuació i/o les accions judicials que es puguin portar a terme, així com la derivació o la coordinació amb un altre servei o entitat especialitzada.

Durant l'atenció jurídica una persona de l'assessoria jurídica s'entrevista amb el ciutadà o ciutadana que ha presentat la queixa a l'OND, juntament amb la tècnica referent que porta l'expedient, i se li dona assessorament individual respecte a la situació presentada.

A més de l'assessorament i l'atenció jurídica, l'equip jurídic també s'encarrega de redactar informes jurídics sobre temes que són d'interès en matèria de drets humans i discriminació.

A continuació es descriu el model d'assessorament jurídic de l'OND, els objectius de l'àrea i les actuacions que s'hi porten a terme. Després es presenten les premisses des de les quals es planteja el treball de l'àrea jurídica davant de la discriminació i les vulneracions de drets.

3.2.2 El model d'assessorament i atenció jurídica de l'OND

L'OND es configura com un servei municipal dirigit a atendre les vulneracions de drets humans relacionades amb els àmbits de la discriminació, i com un mecanisme de prevenció, divulgació, sensibilització i garantia dels drets humans a la ciutat de Barcelona. En concret, en el camp jurídic, l'OND és l'encarregada de desenvolupar la capacitat sancionadora de l'Ajuntament en les situacions de discriminació, a través de l'estudi dels àmbits en els quals el consistori pot desenvolupar mecanismes administratius sancionadors i la seva posada en marxa en coordinació amb altres instàncies municipals.

Pel que fa a l'atenció directa a la ciutadania, el servei jurídic de l'OND intervé mitjançant l'atenció, l'acompanyament, l'anàlisi i l'assessorament quan s'hagin produït situacions de discriminació. S'ofereix assessorament jurídic en totes les situacions en què es consideri que la persona o grup afectat necessita i/o vol resoldre la seva situació de discriminació a partir d'una denúncia del fet discriminatori, ja sigui mitjançant un procediment administratiu sancionador, civil, laboral o un procediment penal.

L'abordatge del servei jurídic es fa des de la vocació de servei a la ciutadania, amb el grau d'especialització requerit per una matèria sensible i complexa, tant en la seva vessant social com jurídica. El tractament de la majoria d'assumptes es realitza combinant el mer assessorament jurídic des d'un servei públic, atenent a les necessitats manifestades per l'usuari o usuària, amb la lògica d'una intervenció completa integral amb la coordinació conjunta de l'equip psicològic, l'equip de gestió de conflictes i de les tècniques socioeducatives de l'OND.

El servei jurídic de l'OND concreta la seva actuació principalment a través de l'**assessorament jurídic** que dona a la resta de professionals que integren el personal de l'OND per tal de resoldre els seus dubtes de naturalesa jurídica, l'**atenció jurídica individual** de la persona que ha posat la queixa quan el tècnic que porta el cas ho considera necessari i l'**emissió d'informes jurídics**, ja sigui per resoldre un cas concret o bé una qüestió jurídica que a la pràctica es plantegi de forma repetida i pugui servir de referent en situacions posteriors.

L'assessorament individual comporta assessorar les víctimes de discriminacions o altres vulneracions de drets fonamentals en el seu cas concret i dotar-les de les eines necessàries per afrontar el cas de forma òptima, ja sigui judicialment o extrajudicial, sense arribar a representar-les processalment. Això inclou el següent:

<ul style="list-style-type: none">• L'assessorament sobre el funcionament d'un procediment administratiu, penal o laboral i els drets i deures de les parts.
<ul style="list-style-type: none">• L'assessorament sobre el dret a demanar i obtenir el benefici d'assistència jurídica gratuïta i la forma de tramitar aquesta sol·licitud a través del Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.
<ul style="list-style-type: none">• El seguiment i contacte amb l'advocat o advocada del ciutadà o ciutadana, en el cas que en tinguin un de particular, en aquells casos que facin palesa la necessitat d'un acompanyament específic en matèria de discriminació.

Donada l'especialització del servei jurídic en matèria de discriminació, la coordinació i el suport jurídic a altres serveis i entitats que treballen també sobre el terreny és un element central en la filosofia de treball del servei.

Per acabar, **els dictàmens i informes jurídics** emesos pel servei jurídic de l'OND orienten els diferents tècnics de la mateixa oficina i altres serveis municipals sobre com actuar d'acord amb la llei i els drets fonamentals de la ciutadania, davant de situacions de discriminació que es puguin produir en la seva activitat o entre particulars, alhora que ajuden l'Administració a dotar-se de les eines jurídiques per plantejar polítiques públiques i normatives basades en la igualtat i la no-discriminació.

Un aspecte diferenciador de la resta de serveis d'orientació jurídica prestats directament o en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona és la incorporació de la mirada del litigi

estratègic. El **litigi estratègic** en drets humans és una eina que han utilitzat víctimes, organitzacions de la societat civil (com ara, Amnistia Internacional o Women's Link Worldwide), així com certes administracions (la Generalitat, personant-se en procediments per violència de gènere) per a la protecció dels drets humans, a través de l'ús dels sistemes judicials i mecanismes internacionals de protecció dels drets fonamentals.

Objectius de l'assessorament i l'atenció jurídiques a l'OND

Un cop presentat el model d'assessorament i atenció que ofereix el servei jurídic de l'OND, podem descriure els objectius, la forma de procedir i els mètodes utilitzats per abordar les diferents casuístiques amb què ens trobem en la quotidianitat del servei.

Els objectius del servei jurídic pivoten sobre una doble vessant, entre la prevenció general i la prevenció especial. La primera, en relació amb la pretensió de combatre les discriminacions i un sistema de relacions de poder capitalista, racista i patriarcal que beneficia certs col·lectius mentre que en perjudica d'altres i els vulnerabilitza. La segona, en la cura i l'atenció de la víctima de discriminacions, assessorant-la i acompanyant-la davant un entramat jurídic que, com la resta d'estructures de poder, la confronten amb dificultats en la cerca de justícia i rescabament.

Metodologia i accions / processos d'intervenció

L'assessorament jurídic consisteix en el treball del personal d'assessoria jurídica d'estudiar les situacions que es reben a l'OND per tal de **detectar, valorar i identificar el següent:**

a)	El motiu de la discriminació.
b)	El dret o drets fonamentals que s'han vulnerat.
c)	Les vies possibles d'actuació i/o accions judicials (via administrativa, laboral, civil, internacional o penal).
d)	Les actuacions que es poden fer des de la mateixa OND o un altre servei de l'Ajuntament.
e)	La derivació a i/o coordinació amb un altre servei o entitat (com ara la Fiscalia especialitzada en delictes d'odi i discriminació, la Guàrdia Urbana de Barcelona, els Mossos d'Esquadra, associacions com ara Irídia, etc.).

La informació es trasllada al personal tècnic de l'OND mitjançant la redacció d'una nota jurídica informativa o bé de l'assessorament oral.

L'atenció jurídica consisteix en el fet que un membre de l'equip jurídic s'entrevisti amb el ciutadà o ciutadana que ha presentat la queixa a l'OND, juntament amb la tècnica que porta l'expedient, i se li doni assessorament individual sobre el següent:

- El funcionament del procediment judicial o administratiu.
- El dret a la justícia gratuïta i la seva tramitació.
- El seguiment i/o contacte amb l'advocada (particular o d'ofici), si n'hi ha.
- La preparació dels mitjans de prova.
- La redacció d'escrits (denúncia, recurs, etc.).
- L'acompanyament al jutjat per efectuar alguna gestió o diligència.

Aquesta atenció pot consistir en una sola entrevista o en diverses, i pot incloure entrevistes telefòniques.

A banda de l'assessorament i l'atenció jurídica, l'equip jurídic també s'encarrega de **redactar informes** sobre temes d'interès en matèria de drets humans i discriminació.

Inicialment hi ha dos aspectes fonamentals sobre els quals cal fixar la mirada:

1.	Entendre i definir si el cas s'ajusta o no a les concepcions, socials i teòriques, i posteriorment, jurídiques, de discriminació, en virtut del cos legislatiu i jurisprudencial espanyol, així com les interpretacions dels tractats i tribunals internacionals, donada l'eminència vessant internacional de la matèria.
2.	El treball amb la víctima i novament, fixar la mirada i acotar amb precisió la identificació de la víctima, les seves característiques en el supòsit d'estudi, així com l'encaix jurídic i les possibilitats d'acció en cada cas.

L'abordatge dels casos de discriminació o vulneració de drets que arriben a l'OND requereix sovint, una anàlisi en la matèria específica jurisdiccional. Sobre la base dels instruments jurídics i el marc conceptual que es descriu a continuació, s'explora quin és l'abordatge més adient des d'un punt de vista jurisdiccional.

En relació amb el tractament jurisdiccional, trobem diferents vies d'actuació possibles entre les quals destaquem les següents:

a) Via administrativa	<p>Comprèn la presentació de queixes i reclamacions davant de diferents instàncies, la possibilitat d'invocar la capacitat sancionadora del mateix Ajuntament o d'altres administracions, així com el recurs a altres mecanismes de control de l'administració (Síndic de Greuges de Catalunya, Sindicatura de Greuges de Barcelona, Unitat d'Afers Interns de la Guàrdia Urbana, etc.) o la demanda judicial contenciós administrativa.</p> <p>La via administrativa és una via en constant exploració, per la seva diversificació. En les normatives específiques sovint trobem règims sancionadors que preveuen preceptes específics destinats a la lluita contra la discriminació o la protecció dels drets fonamentals i valors constitucionals, que cal tenir en compte. És el cas, per exemple, de la llei contra l'homofòbia, l'ordenança del civisme, el codi de consum o la llei general de publicitat, que preveuen sancions pecuniàries per a la persona o entitat que vulneri una norma antidiscriminatòria.</p>
------------------------------	---

Destaquem la normativa administrativa següent:

-	Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (Llei d'estrangeria).
-	Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social.
-	Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
-	Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

-	Decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, sobre drets de les persones amb discapacitat i de llur inclusió social.
-	Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
-	Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
-	Llei 13/2002, de 21 de juny, de Turisme de Catalunya.
-	Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
-	Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.
-	Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.
-	Ordenança dels usos del paisatge urbà de la ciutat de Barcelona.
-	Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

b) Via laboral	Quan la discriminació sigui pròpia d'aquest àmbit, es preveu el possible recurs als tribunals o a la Inspecció de Treball i els mecanismes de control laboral i sindical de protecció dels drets fonamentals dels treballadors i les treballadores, etc.
c) Via civil	En les seves diferents vessants, en què prenen especial consideració les qüestions relatives al dret de família, el dret a l'habitatge, el dret a l'honor, el dret a la salut i les modificacions de la capacitat, internaments involuntaris, els contractes i altres matèries en les quals les discriminacions es fan presents quotidianament també en les relacions entre particulars. Les qüestions més comunes a l'OND són la protecció civil de l'honor, el dret a la intimitat i el dret a la pròpia imatge.
d) Via internacional	Mecanismes internacionals de protecció dels drets humans.
e) L'estrangeria	En la seva vessant més àmplia, s'acompanyen les vulneracions que pateixen les persones migrants, tant en les discriminacions patides en la burocràcia vinculada als seus processos migratoris o d'asil com en totes les relacionades amb la seva condició de persones migrants.

f) Via penal	<p>Es preveu per als casos que puguin ser constitutius de delictes, ja sigui promovent la denúncia directa per part del ciutadà o ciutadana, acompanyant-los en el procediment davant de qualsevol de les instàncies o recomanant a l'Ajuntament la personació com a acusació popular.</p> <p>Més enllà de l'acompanyament o el litigi, en l'àmbit penal constitueix una eina la coordinació directa amb els cossos policials en les seves divisions determinades per la temàtica, així com amb la fiscalia especialitzada en delictes d'odi i discriminació.</p> <p>Suposa la denúncia en el Jutjat de Guàrdia dels casos que puguin ser constitutius de delictes d'odi o discriminació i/o altres delictes.</p> <p>Inclou la valoració sobre la personació com a acusació popular de l'Ajuntament en les diligències penals, i en el cas que s'accepti, una de les advocades es persona en el procediment exercint l'acusació popular en representació de l'Ajuntament. Es tracta de supòsits que es valoren com a litigi estratègic.</p> <p>Inclou la valoració sobre la personació com a acusació popular de l'Ajuntament en les diligències penals, i en el cas que s'accepti, una de les advocades es persona en el procediment exercint l'acusació popular en representació de l'Ajuntament. Es tracta de supòsits que es valoren com a litigi estratègic.</p> <p>També pot incloure la valoració sobre la personació com a acusació particular per exercir la defensa jurídica de la persona usuària del servei, i en el cas que s'accepti, una de les advocades es persona en el procediment exercint l'acusació particular en representació de la persona.</p>
---------------------	---

Delictes d'odi o discriminació
• Circumstància genèrica agreujant de motius discriminatoris (art. 22.4 CP).
• Amenaces a col·lectius (art. 170.1 CP).
• Delictes contra la integritat moral en supòsits discriminatoris (art. 173 CP).
• Discurs d'odi punible (art. 510 CP).
• Delictes de denegació discriminatòria de prestacions de serveis (art. 511 i 512 CP).
• Delicte d'associació il·lícita per cometre un delicte discriminatori (art. 515.4 CP).
• Delictes contra els sentiments religiosos (art. 522 i 523 CP).
• Conductes de profanació religiosa o escarni (art. 524 i 525 CP).

El litigi estratègic

En el cas dels drets humans, el litigi és "estratègic" quan està dissenyat conscientment per promoure el respecte, la protecció i la realització dels drets. La idea finalista és canviar les lleis, polítiques i pràctiques, i obtenir remeis o reparacions després de violacions de drets humans. El litigi estratègic també tracta sovint de conscienciar la població sobre una injus-

tícia. Consisteix en la selecció d'un cas d'alt impacte, amb el qual s'acudeix als tribunals de justícia per aconseguir una sentència que, més enllà de reparar les víctimes directes del cas en qüestió, permeti aconseguir reformes legals, l'adopció o la reforma de polítiques públiques o canviar la conducta de les autoritats, perquè les persones beneficiàries finals del litigi no siguin només les sotmeses al plet, sinó totes aquelles que es trobin en una situació similar. Aquest litigi s'efectua quan hi hagi violacions flagrants o sistemàtiques dels drets humans, hi hagi incompatibilitat entre el dret intern i l'internacional, o els jutges no donin seguretat jurídica. Abans del litigi s'estableixen els objectius que es persegueix, s'efectua una anàlisi de viabilitat del cas avaluant determinades condicions, com ara que l'interès públic sigui clar, que sigui paradigmàtic, que es demostrin defectes estructurals del marc jurídic i que s'analitzin les repercussions que pot tenir la pèrdua o guany del cas, el tipus de recurs a utilitzar o la posició que tenen els jutges al voltant del dret sobre el qual versarà el litigi.

Aquesta metodologia requereix un coneixement de l'entorn sociològic i polític del cas, no només en la vessant jurídica. Per exercitar-la cal la coordinació d'una estratègia que desplegui agents polítics, jurídics i mediàtics, per introduir debats inherents al cas litigat en l'agenda pública i judicial.

Els objectius a assolir mitjançant els litigis estratègics es poden sintetitzar segons els següents:

-	Desvetllar i exposar patrons de conducta il·legals i estructures des de les que sistemàticament es violen els drets humans.
-	Promoure drets no garantits per deficiències o perquè la protecció efectiva només s'activa a partir dels reclams de grups de pressió.
-	Controvertir polítiques públiques que contradiuen estàndards internacionals perquè el seu disseny, contingut o forma d'implementació afecten drets humans.
-	Incloure en l'agenda del poder judicial temes absents i exigir-li que obri terrenys de discussió per a nous temes relacionats amb els drets humans.

El litigi estratègic és una metodologia de treball sorgida a mitjans del segle XX als Estats Units, ja que el seu sistema jurídic, de tradició anglosaxona, resulta molt més permeable a les resolucions judicials derivades d'un cas en concret, a diferència dels sistemes continentals, com el de la legislació espanyola o les europees en general, molt més estàtiques i sotmeses a les lleis i el disseny parlamentari del sistema legal. Els darrers anys, però, els litigis estratègics també s'han fet força populars a l'Amèrica Llatina.

No obstant això, el litigi estratègic es desvela a Europa com una forma útil d'incidir en les polítiques públiques i els debats socials, així com en les resolucions judicials en què hi ha l'obligació de deliberar des d'una perspectiva molt més propera al dret internacional dels drets humans, pel fet que aquests litigis es troben sotmesos als mecanismes de control internacional.

3.2.3 Marc teòric i conceptual

El servei jurídic de l'OND es fonamenta en una combinació d'aspectes de les tres principals teories crítiques de la criminologia: **l'abolicionisme, el garantisme i el realisme d'esquerres**. Aquestes teories desenvolupen principalment el seu cos teòric en l'àmbit penal i administratiu sancionador, en tant que configuren el nivell coercitiu dels poders de l'Estat.

L'Abolicionisme

D'origen nòrdic, es desenvolupa principalment a Noruega, Suècia, Holanda i Dinamarca gràcies a autors com Nils Christie o Louk Hulsman (1986). L'abolicionisme és un corrent criminològic que promou en últim terme l'eliminació definitiva del sistema penal. L'abolicionisme considera que el sistema penal no resol conflictes, és inhumà en qualsevol de les seves formes, genera violència, multiplica desigualtats socials i només contribueix a mantenir inalterable l'ordre establert, ja que és una eina autoritària dels estats capitalistes.

A diferència del moviment abolicionista de la presó, l'abolicionisme penal no es limita a qüestionar únicament els establiments penitenciaris. A més de l'eliminació de la presó, promou posar fi també a la resta de les agències del sistema penal i les seves diferents manifestacions espaciotemporals —des del càstig en places públiques, propi del model inquisitiu medieval, o d'altres latituds, fins a les diferents expressions punitives de l'estat de dret occidental actual.

D'acord amb els plantejaments de Hulsman, el “delicte” com a tal no existeix, només existeixen els actes. El “delicte” no té ontologia pròpia o contingut essencial definitori. Els “delictes” són mers conflictes entre particulars. L'autoritat dominant col·loca sobre determinades conductes l'etiqueta “delicte” amb la finalitat de tenir el control absolut del seu destí des de la potencial posada en marxa de l'aparell repressiu. El que és “delicte” avui pot deixar de ser-ho demà. El que és “delicte” a Espanya, pot no ser-ho en altres estats o viceversa. Tot depèn dels valors i els poders de torn. Si el “delicte” no existeix, els “delinqüents” tampoc. Són simples persones en conflicte. La categoria “delinqüent” representa una construcció política maquiavèlica de l'autoritat, amb l'únic propòsit de generar enemics socials que justifiquin la vigència de l'aparell repressiu de l'Estat. En conseqüència, s'imposa una renovació de la visió dicotòmica víctima-delinqüent.

La il·lusió de la tutela penal fa creure a la societat que només amb la tipificació delictiva ja es troba protegida. Així, l'Estat i la societat s'eximeixen d'una intervenció realment resolutòria dels conflictes en el pla politicsocial. Això només dona lloc a un reforçament ideològic de determinats valors, els quals ja concorden amb el sistema i compleix una mera funció simbòlica que genera més indefensió ciutadana. Els principals detractors de la categoria de delictes d'odi, assumeixen posicions abolicionistes quan sostenen la capacitat intrínsecament expansiva del sistema penal i per tant, el risc de la re-apropiació de certes categories per interpretar-les des de la seva òptica en protegir persones/grups en posicionament de poder. Tanmateix, és cert que cal evitar la judicialització del conflicte sempre que sigui possible, d'aquí la importància de la sensibilització en la prevenció del dany, i de la mediació per resoldre'l.

L'abolicionisme advoca per una reducció fins a la mínima expressió de la capacitat punitiva de l'Estat, del qual s'extreu una influència important sobre els principis vertebradors del dret penal en els sistemes garantistes, com el principi d'intervenció mínima. Així, partint de la premissa de la societat del conflicte i amb l'objectiu d'eliminar l'Estat de l'equació, l'abolicionisme defensa un paper molt més rellevant de la víctima, desenvolupat en les primeres tesis de la victimologia, en què la víctima té el poder de definició del dany sofert, un rol protagonista i fins i tot la capacitat d'interrupció del procediment. Segons aquesta teoria, el mer procediment penal beneficia els qui se'l poden permetre i perjudica els més desfavorits, que no poden cobrir-ne les despeses. Està dissenyat perquè el pugui comprendre una elit, no la ciutadania, les necessitats de la qual mai satisfarà.

El garantisme

El garantisme és una forma de representar, comprendre, interpretar i explicar el dret actual. La teoria general del garantisme comença amb la idea, present ja a Locke i Montesquieu, que del poder cal esperar sempre un abús potencial que cal neutralitzar fent del dret un sistema de garanties, de límits i vincles del poder per a la tutela dels drets. Un altre postulat bàsic del garantisme és la separació entre dret i moral, entre delictes i pecat, entre validesa i justícia. Aquestes idees van ser reformulades als anys setanta i desenvolupades principalment a Itàlia, Alemanya i Espanya, amb l'exiliat del franquisme Luis Jiménez de Asúa o l'italià Luigi Ferrajoli com a autors més destacats. Els sistemes europeus es nodreixen abastament de les seves tesis per configurar els sistemes jurídics contemporanis, i es vinculen estretament amb la teoria de l'Estat constitucional, per la qual tot l'entramat jurídic es troba sotmès a la Carta Magna, les constitucions socials sorgides després de la Segona Guerra Mundial. Una de les principals idees del garantisme és la desconfiança cap a tot tipus de poder, públic o privat, d'abast nacional o internacional. El garantisme no es fa falses il·lusions sobre l'existència de "poders bons" que donin compliment espontani als drets, i prefereix que els poders estiguin sempre limitats, subjectes a vincles jurídics que els delimitin i que preservin els drets subjectius, sobretot si tenen caràcter de drets fonamentals.

El garantisme en matèria penal es correspon amb la noció d'un dret penal mínim que intenta posar límits estrictes a l'actuació del poder punitiu de l'Estat. Aquest vessant del garantisme es projecta en garanties penals substancials i garanties penals processals. Entre les garanties substancials es troben els principis d'estricta legalitat, taxativitat, lesivitat, materialitat i culpabilitat. Entre les garanties processals estan els principis de contradicció, la paritat entre acusació i defensa, la separació rígida entre jutge i acusació, la presumpció d'innocència, la càrrega de la prova per a qui acusa, l'oralitat i la publicitat de l'opinió, la independència interna i externa de la judicatura i el principi del jutge natural. Les garanties penals substantives tenen per objectiu l'esbrinament de la veritat jurídica, a partir de la verificabilitat i refutabilitat en abstracte de les hipòtesis de l'acusació. Les garanties penals processals tenen per objectiu l'esbrinament de la veritat fàctica. Per a la teoria garantista, la justificació del dret penal se sosté en una premissa de prevenció doblement negativa: com a mitjà de protecció social per evitar que es cometin més delictes, i com a eina de protecció dels subjectes enfront del poder punitiu de l'Estat.

L'òptica jurídica europea, positivista i amb un arrelament notori en la tradició constitucionalista fa que, especialment en la cultura jurídica de respecte i primacia dels drets humans i drets fonamentals, la nostra mirada es trobi plenament influenciada per la teoria del garantisme.

El realisme d'esquerres

El realisme d'esquerres sorgeix de la criminologia crítica com una reacció davant el que es percebia com el fracàs de l'esquerra de prendre un interès pràctic sobre el problema quotidià de la delinqüència. Això permetia al realisme de dretes monopolitzar l'agenda política sobre la llei i l'ordre. Independentment de la filiació política, pren el nom de la dicotomia entre l'idealisme de les esquerres que no resol els problemes concrets i el realisme de les dretes que, mitjançant la repressió de les classes populars, només augmenta la taxa delictiva i d'empresonament. Les tesis realistes sorgeixen als anys setanta al Regne Unit, principalment amb els criminòlegs J. Young, J. Lea, R. Mathews, I. Taylor i P. Walton (1977).

El realisme d'esquerres sosté que la delinqüència afecta de manera desproporcionada les persones de classe obrera, però les solucions que només impliquen un augment de la repressió empitjoren el problema de la criminalitat. En canvi, sostenen que l'arrel de les causes de la delinqüència es troba en la privació relativa i les desigualtats. Aquest paper de l'Estat no és menys important ja que a la majoria de les societats modernes actuals manté un ampli marge de control per seleccionar, estigmatitzar, disseccionar, discriminar i marginar amplis sectors de la població segons una construcció del dret, del sistema penal i del sistema penitenciari que, en ocasions, serveix per preservar determinats sectors socioeconòmics de poder i/o per blindar-se davant la realitat migratòria d'altres zones geogràfiques del planeta. En la mateixa línia, M. Foucault (1975) analitza l'evolució del sistema punitiu penitenciari associat a la dominació i la reproducció del sistema que amb el capitalisme aconsegueix el seu màxim nivell amb el domini de les classes treballadores a través de la fàbrica i la presó.

El realisme d'esquerres advoca per la reapropiació del sistema penal com a eina imprescindible del control social i, per tant, per la introducció de categories delictives que defineixen conductes que generen dany social a les classes més desafavorides, com els abusos policials, delictes contra la hisenda pública, delictes d'odi i discriminació o contra el medi ambient tot i que en origen, als anys setanta, aquests dos últims no es preveïen. Les principals tesis del realisme d'esquerres sostenen que els poders públics han de procurar la "desmarginalització", la "dissuasió preventiva" (reforç de valors comunitaris) i l'ús mínim de la presó, mitjançant les penes moderades i les alternatives a la presó com els treballs en benefici de la comunitat o les mesures educatives.

Per acabar, un apunt transcendent sobre el realisme d'esquerres, que sens dubte condiciona l'òptica del servei jurídic de l'OND, és que sosté l'existència d'una quarta agència imprescindible en l'equació del delicte: l'Estat, el delinqüent, la víctima i en aquest cas, també la societat civil, la qual ha d'albergar un rol protagonista en la prevenció, el procediment i el càstig. En tant que servei públic, l'OND també ha de vetllar per la vigilància i la supervisió d'aquesta situació evitant obviar sempre la seva funció essencial de defensa dels drets de la ciutadania per sobre dels condicionants en què l'agressor sigui qualsevol actor públic de l'Estat.

Alessandro Baratta (1982) proposa la refundació d'un nou model integral de ciència penal i demostra la fal·làcia del sistema penal actual. Arran de les últimes tendències d'imposar un model tecnicojurídic del sistema de penes sota un paraigua acrític de defensa de l'aplicació de la llei, observa que el que sustenta aquest sistema és "la ideologia de la defensa social", com a finalitat latent del sistema penal de defensa de l'statu quo que es mostra en uns principis amb els quals (mitjançant una òptica transdisciplinària) ell confronta altres models teòrics que els refusen:

Model de la defensa social	Altres models teòrics
<ul style="list-style-type: none"> Principi del bé i del mal: el delicte presenta un dany a la societat en què el delinqüent és un element negatiu i disfuncional. 	<ul style="list-style-type: none"> Teoria de l'anomia
<ul style="list-style-type: none"> Principi de culpabilitat: el fet punible és l'expressió del fet que el culpable actua conscientment contra les normes. 	<ul style="list-style-type: none"> Teoria de les subcultures
<ul style="list-style-type: none"> Principi de legitimitat: l'Estat està legitimitat per reprimir la criminalitat (legislació, policia, tribunals, institucions penitenciàries). 	<ul style="list-style-type: none"> Teoria psicoanalítica del dret penal

<ul style="list-style-type: none"> • Principi d'igualtat: el dret penal és igual per a tothom i s'aplica de la mateixa manera als autors dels delictes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teoria de l'etiquetatge
<ul style="list-style-type: none"> • Principi de l'interès social i del delictes natural —el dret penal protegeix els interessos fonamentals i que són interessos comuns per a tota la ciutadania. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teories del conflicte
<ul style="list-style-type: none"> • Principi de la prevenció: la pena també té la funció de prevenir a través de la contramotivació del comportament criminal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudis i investigacions sobre el sistema penitenciari i les institucions totals

En aquest sentit, les línies generals d'actuació del servei jurídic de l'OND advoquen per adoptar la defensa dels drets fonamentals, aplicar jurídicament la DUDH de manera estricta, basar-se en el garantisme, prioritzar la mediació i les eines de resolució de conflictes davant la judicialització i fomentar la prevenció com la millor eina contra la criminalitat.

Concepcions fonamentals

Més enllà del marc teòric des del qual es planteja el servei jurídic de l'OND, l'especificitat de la temàtica requereix aprofundir en l'origen i la configuració del marc normatiu de la lluita contra la discriminació, en el significat del concepte de discriminació en termes jurídics i en el sentit de la protecció de les víctimes. Aquests conceptes constitueixen les eines fonamentals per portar a la pràctica la defensa dels drets i la lluita contra la discriminació des de l'atenció i l'assessorament jurídic.

Origen i context normatiu de la lluita contra la discriminació

Després de la Segona Guerra Mundial, en el marc de l'Organització de les Nacions Unides i en resposta a la gran barbàrie perpetrada, es va aprovar la Declaració universal de drets humans (DUDH) amb l'objectiu de limitar el poder dels estats, a favor d'una universalització dels drets humans i per establir un nou ordre mundial. Així, es van definir unes normes i una ètica universals, malgrat la diversitat de civilitzacions i de cultures, i es va establir que tota persona, pel simple fet de ser-ho, posseeix uns drets que han de ser reconeguts i respectats pels poders públics. Dins d'aquests drets, el dret a la igualtat i a la no-discriminació configuren un concepte que impregna la resta de drets humans.

Es parteix del pressupòsit que totes les persones tenen una sèrie de drets només pel fet de néixer, independentment de la seva posició econòmica, la religió o la creença, la situació familiar o de salut, el sexe, l'orientació o la identitat sexual, la raça, la ideologia o la nacionalitat. Com a rerefons hi ha la concepció de l'individu com a ésser singular i únic, que ha de ser respectat.

En aquest context, es desenvolupa un entramat legislatiu que ha de vertebrar les democràcies occidentals, amb especial protagonisme del Pacte internacional de drets civils i polítics, el Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals, i especialment, del Conveni europeu per a la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals. Els drets humans que es preveuen en aquest conveni són universals, indivisibles i interdependents, i tots els poders públics tenen la responsabilitat de garantir-los. Hi ha quatre nivells de garantia dels drets humans: internacional (Nacions Unides), regional (Consell d'Europa i Unió Europea), estatal (Constitució espanyola i legislació estatal), nacional (Estatut d'Autonomia i normativa del Parlament de Catalunya) i local (Carta de salvaguarda dels drets humans i

normativa municipal). En l'àmbit espanyol tant la Constitució espanyola com l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableixen els principis d'igualtat i no-discriminació i està regulat en diferent normativa. Els instruments de què disposem pertanyen als quatre nivells de protecció esmentats anteriorment (**veure annex normatiu**).

El treball jurídic en l'àmbit de la lluita contra la discriminació i la vulneració dels drets fonamentals, però, no en té prou amb els convenis i les lleis en les quals es reconeixen drets i garanties i es prohibeixen conductes discriminatòries, sinó que també ha de tenir presents les normes que regulen les vies de denúncia, principalment el procediment administratiu i el procediment penal, sense oblidar que també existeixen vies per presentar denúncies davant d'organismes internacionals. Tampoc no es poden desconèixer els mecanismes jurisprudencials, com ara la inversió de la càrrega de la prova o les accions positives (entre altres), desenvolupats per la doctrina judicial i, en part, ja integrats en el dret positiu. L'Administració local, com a nivell més proper a la ciutadania, coneix les necessitats de la ciutadania i resol problemes relacionats amb els drets humans de forma quotidiana. Hi ha una relació clara i estreta entre l'Administració local i els drets humans. Les autoritats locals, dins l'àmbit de les seves competències, estan obligades a complir amb les obligacions derivades dels tractats internacionals signats pels estats.

La discriminació

La discriminació és una forma de violència, que de vegades pot convertir-se en una agressió física. Les persones que discriminen donen un tracte diferencial o inferior en relació amb els drets i les consideracions socials de les persones, organitzacions i estats. Fan aquesta diferència pel color de la pell, l'ètnia, el sexe, l'edat, la cultura, la religió o la ideologia. Els individus o col·lectius que discriminen tenen una visió distorsionada de l'essència de l'esser humà i s'atribueixen a si mateixos característiques o virtuts que els situen per sobre de certs grups. Des d'aquesta autopercepció de superioritat poden jutjar els altres. Moltes vegades el rebuig als altres es mostra amb mirades, manifestacions o amb la manca d'acceptació en llocs públics, feines, escoles, o al mateix domicili de la víctima. Aquestes accions, sens dubte, afecten la persona rebutjada. El prejudici cap a unes comunitats determinades fan que els individus que hi pertanyen siguin prejutjats abans de ser coneguts, siguin generalitzats i rebutjats. La intolerància, el rebuig i la ignorància en la majoria dels casos són determinants per al naixement de conductes discriminatòries, i és per això que la formació en la detecció i l'abordatge de conductes discriminatòries és una de les tasques preponderants en tot servei contra la discriminació.

En el capítol introductori s'ha definit la discriminació, però **què és jurídicament la discriminació?** En el moment d'abordar un cas, la primera qüestió a resoldre és si el fet denunciat és constitutiu de discriminació: ni tot tracte desigual constitueix discriminació, ni determinades conductes, pel fet de ser socialment acceptades, deixen de ser-ho. La resposta a aquesta qüestió, aparentment fàcil, però sovint difícil a la pràctica, ve donada pel concepte de discriminació que s'adopti.

Com s'ha indicat abans, el Pacte internacional de drets civils i polítics del 1966 i el Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides defineixen discriminació com:

“tota distinció, exclusió, restricció o preferència basada en determinats motius, com són la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qualsevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscabar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones”.

D'altra banda, tant la doctrina acadèmica com la jurisprudencial han desenvolupat conceptes accessoris que resulten útils a l'hora de donar resposta a la qüestió sobre què és la discriminació. Alguns d'aquests conceptes fins i tot s'han incorporat a textos normatius. És el cas, per exemple, de la distinció entre discriminació directa i indirecta, que ha estat posteriorment incorporada a la normativa de la Unió Europea. En concret, la Directiva 2004/133/CE, per la qual s'aplica el principi d'igualtat de tracte entre homes i dones a l'accés a béns i serveis i al seu subministrament i la Directiva 2000/43/CE, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen racial i ètnic, que estableixen les definicions següents:

Discriminació directa	Es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun motiu discriminatori.
Discriminació indirecta	Es produeix quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutres posen o poden posar una o diverses persones en desavantatge respecte a altres per algun motiu de discriminació, tret que aquesta disposició, criteri o pràctica pugui justificar-se objectivament amb una finalitat legítima, i tret que els mitjans per aconseguir aquesta finalitat siguin adequats i necessaris.

Per tant, **qualsevol tracte diferenciat o desigual no constitueix per si mateix una discriminació ni una vulneració del dret a la igualtat**. El dret antidiscriminatori actual ha evolucionat des d'una perspectiva liberal de protecció de la igualtat de tracte individual cap a una concepció de discriminació que té en compte les desigualtats estructurals de poder entre els diferents grups socials. És per això que el dret protegeix especialment, mitjançant el dret antidiscriminatori, la desigualtat en el tracte cap a subjectes que pertanyen o són vinculats a col·lectius o grups en situació de subordinació. Recentment a Catalunya, l'aprovació de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació (encara pendent de desplegar-se i desenvolupar-se plenament a través del reglament corresponent) ha donat la possibilitat d'establir un nou marc jurídic per a diferents vies d'actuació més regulades en la lluita contra les discriminacions, regulació de règim sancionador i la defensa de les persones víctimes. La discriminació, tal com l'entendem i l'apliquem nosaltres, no és equivalent a qualsevol infracció del principi general d'igualtat, sinó que es refereix a la violació de la igualtat quan es donen alguns dels criteris de diferenciació prohibits (raça, sexe, nacionalitat, etc.) cap a persones que pertanyen o són vinculades a grups subalterns.

La protecció de les víctimes

Quan parlem de discriminació i de vulneració de drets parlem de persones que pateixen aquestes conductes il·legals, és a dir, parlem de víctimes. Un altre mecanisme de protecció s'ha de buscar en el camp de la victimologia, en forma de normes destinades específicament a la protecció de les víctimes.

Segons la resolució 40/34 de l'any 1985 de l'Assemblea General de l'ONU, s'entén com a víctima el subjecte o subjectes que hagin patit danys físics, psicològics o emocionals, o un atac i disminució dels seus drets fonamentals com a conseqüència d'accions o omissions que violen la legislació. De la mateixa manera, els seus cercles pròxims o persones que hagin patit danys pel fet d'assistir la víctima també seran considerats com a tals. Així, s'entén que el dany que experimenten les víctimes no és un fenomen aïllat que només afecta individualment, sinó que qui la pateix està inserit en un teixit social pel qual es transmet el malestar i el deteriorament de la qualitat de vida.

L'Estatut de la Víctima (Llei 4/2015, de 27 d'abril) està exclusivament previst per a les persones que han patit, pateixen o patiran un delicte que lesioni els seus béns jurídics personals; parteix del reconeixement de la dignitat de la víctima i de la defensa dels seus drets fonamentals i els seus béns materials i morals. L'objectiu d'aquesta norma es garantir una cobertura per part dels poders públics destinada no només a reparar el dany en el marc del mateix procés penal, sinó també a pal·liar els efectes traumàtics que els fets li hagin pogut provocar. En l'Estatut de la Víctima s'estableixen els drets inherents a la condició de víctima, es regulen els seus drets de participació en el procés i la seva protecció. Es troben a faltar, però, altres normes que protegeixin les víctimes, amb aquesta mateixa vocació, en els casos que queden fora de l'àmbit d'aplicació del dret penal.

De la mateixa manera que quan analitzem el concepte de discriminació a l'hora de parlar de víctimes també considerem necessari posar l'èmfasi en la desigualtat en el tracte cap a subjectes que pertanyen o estan vinculats a col·lectius o grups en situació de subordinació. Les discriminacions que pateixen aquests grups poden conduir al que es pot interpretar com a macrovictimitzacions socials i estructurals provocades per accions injustes que danyen els drets humans de les víctimes invisibilitzades.

La victimologia, com a ciència que estableix un estret contacte amb les víctimes de delictes, proposa tenir especial precaució en els procediments emprats a l'hora d'acompanyar l'activitat de la víctima en la cerca del rescabament dels seus drets. Cal tenir en compte que la víctima d'un delicte, a més de patir el delicte per se, es veu sotmesa a l'estrès i la tensió que produeix el procés de recerca policial i judicial (reviu així mateix el succés, moltes vegades traumàtic), i posteriorment ha de bregar amb les conseqüències (físiques, psicològiques, socials o laborals) produïdes pel delicte. En aquest sentit, des de l'enfoc de la victimologia hem de procurar no causar una revictimització o victimització secundària i/o terciària, és a dir, s'ha de procurar prevenir els danys que pot patir la víctima pel mer fet de relatar, repetir o revivre experiències traumàtiques, tant a escala institucional com social.

Un dels principals instruments de protecció i garantia en l'àmbit de la lluita contra les discriminacions a nivell català és la Llei 19/2020 d'Igualtat de tracte i no-discriminació del Parlament de Catalunya, que es va aprovar el 30 de desembre de 2020. Malgrat que en aquests moments encara està pendent tot el procés de reglamentació –clau per veure com es desplega a nivell local–, la Llei incorpora algunes novetats importants:

- Instruments per a la protecció i la promoció de la igualtat de tracte i la no-discriminació. En el títol IV es tracten els organismes que es crearan per a l'aplicació de la Llei.
- + Organisme de protecció i promoció d'igualtat de tracte i no-discriminació. En estar adscrit a la Generalitat de Catalunya, el Govern ha de designar la persona titular i referent de l'organisme. Estarà integrat per dos instruments:
- + Comitè integrat per personal expert. Pot intervenir en els procediments d'instrucció i sanció i avaluar-los. La seva funció és elaborar informes que tenen un caràcter facultatiu, però no vinculant, llevat dels informes de situacions discriminatòries on una de les parts implicades sigui l'Administració pública; en aquest cas, els informes seran facultatius i vinculants.
- + Comissió de seguiment del compliment de la Llei. Estarà format per una persona de cada grup parlamentari amb representació al Parlament de Catalunya i el mateix nombre de personal expert, a més d'una persona representant de l'Organisme de protecció i promoció d'igualtat de tracte i no-discriminació.

- + Centre de memòria històrica i documentació de la discriminació. Fons arxivístic i audiovisual sobre material relacionat amb la no-discriminació; establirà una col·laboració amb les entitats socials que treballen en aquesta matèria.
- + Observatori de la discriminació. Format per personal expert en matèria de delictes d'odi, discriminació i intolerància i amb la participació de la Comissió per a la Protecció i la Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-Discriminació.
- + Comissió per a la protecció i la promoció de la igualtat de tracte i la no-discriminació. Òrgan consultiu que ha de tenir representació de les entitats socials especialitzades en delictes d'odi, discriminació i intolerància, i de personal expert en aquesta matèria.
- Definició de discriminació: qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència que tingui per objecte o per resultat anul·lar o menyscabar el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones. Les causes de discriminació prohibides a la llei són l'origen; el sexe o gènere, orientació o identitat sexual, i qualsevol forma de LGBTI-fòbia; l'edat; la raça, origen ètnic o color de pell; llengua o identitat cultural; ideologia, opinió política, conviccions ètiques de caràcter personal; conviccions religioses; condició social o econòmica, situació administrativa, professió o condició de privació de llibertat, aporofòbia; discapacitat o altres tipus de diversitat funcional; alteracions de la salut; aspecte físic o indumentària o qualsevol altra característica, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda, que siguin reconegudes pels instruments de dret internacionals.

Es recullen també les definicions de diferents formes de discriminació com poden ser la directa, indirecta, múltiple, per associació, per error o l'ordre de discriminar, entre d'altres.

- Deure d'intervenció. Les persones professionals de les administracions públiques i dels serveis sostinguts amb fons públics i els que fan tasques de prevenció, intervenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació, tenen el deure de comunicar a l'òrgan competent i als cossos i forces de seguretat les situacions de risc o sospita fonamentada de discriminació o violència.
- Règim d'infraccions i sancions. Recull un ampli ventall d'infraccions, entre les quals es poden esmentar 1) els actes o les omissions que constitueixin una discriminació, directa o indirecta, per associació o per error, i els que constitueixin inducció, ordre o instrucció de discriminar; 2) denegar la prestació d'un servei o prestació; o 3) l'abstenció d'intervenir per part de les persones que tinguin atribuït el deure d'intervenció, davant qualsevol forma de discriminació. Introdueix la possibilitat que les sancions lleus i greus siguin substituïdes, per part de l'òrgan que resolgui la sanció, per activitats d'utilitat pública amb interès social i valor educatiu. També atribueix capacitat sancionadora als ens locals, amb un règim jurídic especial a l'Ajuntament de Barcelona.
- En el marc de la instrucció d'un procediment administratiu sancionador per un cas de discriminació: davant la gran dificultat de provar els fets discriminatoris es preveu la inversió de la càrrega de la prova per la qual, si existeix un indici racional i fonamentat de discriminació, correspondrà a la part denunciada per haver infligit la discriminació provar que el tracte diferenciat respon a una justificació objectiva i raonable que justifica la seva actuació.

- Suport a les persones víctimes de discriminació. S'estableix l'obligació de les administracions públiques de prestar una atenció integral real i efectiva a les víctimes d'accions discriminatòries i es preveu la creació d'un punt d'informació per oferir aquest servei. La tutela davant les situacions de discriminació inclou, a banda de la sanció a l'infractor i la reparació del dany, l'adopció de les mesures necessàries adreçades al cessament immediat de la discriminació. Una de les novetats més rellevants de la llei es troba en l'article 52, que regula els drets de la víctima en el procediment sancionador; segons la normativa vigent fins el moment, la víctima no es considerava ni tan sols part interessada en el procediment administratiu. Es reconeix el dret de la víctima a ser informada de l'estat del procediment administratiu, a ser escoltada i a obtenir una resolució expressa sobre la forma en què la persona responsable de la discriminació ha de reparar el dany causat.

3.3 Àrea psicosocial

3.3.1 Presentació

L'atenció psicosocial es troba dins l'àmbit de competències disciplinàries acadèmiques i col·legiades de la psicologia. Aquest àmbit d'actuació aporta una visió més àmplia al servei mitjançant un enfocament humanista i social, basat sobretot en el treball sobre l'estigma i les característiques específiques de la persona víctima de vulneració de drets i/o discriminació.

Les accions que es duen a terme a l'àrea psicosocial consisteixen en l'assessorament en matèria psicològica per a les professionals de l'OND, en l'atenció psicosocial a les persones víctimes de discriminació i/o vulneració de drets que són ateses i en la intervenció social i comunitària en relació amb el respecte dels drets.

A continuació es descriu el model i la metodologia d'intervenció que ofereix el servei d'atenció psicosocial de l'OND. Seguidament s'exposa el marc teòric i els conceptes fonamentals que cal tenir en compte en relació amb la prestació del servei i les implicacions psicosocials per haver estat víctima de discriminació o de vulneració de drets.

3.3.2 Model d'atenció psicosocial de l'OND

Aquest model comprensiu de la discriminació es fonamenta en una lectura ecosistèmica, que consisteix en considerar la discriminació com una producció social on intervien diferents personatges, contextos i circumstàncies (Bronfenbrenner, U. 2002). És a dir, donar-li sentit a la seva existència, des d'una lectura que eviti el reduccionisme lineal i que incorpori la complexitat creada per les múltiples persones, les interaccions entre elles i els diferents factors que determinen els contextos en que aquestes interaccions es produeixen.

El model i les trajectòries de l'atenció psicosocial de l'OND depenen dels diferents tipus de discriminació i de la tipologia de les respostes de les persones afectades pels discursos i actes discriminatoris. Es classifiquen segons les tipologies següents:

Tipologia de discriminació	Discriminació interpersonal
	Discriminació d'un grup
	Discriminació com a forma de control i dominació d'un grup amb poder sobre un altre amb menys poder, però amb característiques amenaçadores per al primer (reals o atribuïdes)
	Discriminació com a violència organitzada

Tipologia de respostes	Persones discriminades que no tenen consciència de ser-ho (analogia amb les persones oprimides i explotades).
	Persones discriminades que pateixen però que no ho denuncien per vergonya.
	Discriminació sentida.
	Discriminació real.

El model d'atenció psicosocial de l'OND es fonamenta en els principis següents:

Model salutogènic, promotor de la resiliència	Contrari al model imperant patogènic, en què s'inverteixen moltes sessions terapèutiques per obtenir la diagnosi i l'etiquetatge de l'afectació psicològica de la persona, aquest model se centra en l'exploració dels recursos personals i les competències que configuren la seva capacitat de resiliència ⁵ .
El paradigma del bon tracte	La persona ha de rebre una acollida i un tracte dignes, propers i humans. La preocupació per la seva situació personal i l'enfocament de la intervenció psicològica s'ha de dirigir a restablir o aconseguir recuperar el benestar emocional, per millorar així la qualitat de vida. Només des de l'empatia i l'escolta activa és possible desenvolupar una intervenció basada en el bon tracte cap a la persona.
La perspectiva de gènere	La intervenció psicològica ha de tenir en compte que la discriminació com a forma de violència té, en les seves causes estructurals, diferents fonts d'opressió: El gènere, l'orientació i expressió sexual, el normalisme i capacitisme, l'aporofòbia, el racisme, l'LGTBI-fòbia, etc. La perspectiva de gènere descontamina la intervenció professional de prejudicis, estereotips i mites. Permet identificar, qüestionar i valorar la discriminació i la desigualtat exclusiva de les dones.
El treball en xarxa amb altres recursos de salut i socials	Perquè la intervenció sigui una suma d'actuacions des de diferents àmbits, la reparació només té sentit com a treball en xarxa i en coordinació amb altres serveis i professionals. La persona es presenta com un subjecte social, per això es necessita una visió holística i global. Aquesta visió permet actuar de manera més eficaç i aconseguir abans els objectius. També ajuda a maximitzar els recursos per aconseguir objectius comuns.

La posada en pràctica d'aquests principis forma part del compromís de les psicòlogues de l'OND en la defensa dels drets humans.

Objectius de l'atenció psicosocial

<ul style="list-style-type: none"> • Oferir atenció individualitzada basada en el respecte a les decisions preses per la persona víctima.
<ul style="list-style-type: none"> • Apoderar la persona, és a dir, enfortir-la per a què sigui la protagonista de la seva situació i tingui el control de les circumstàncies per aconseguir les pròpies fites, millorar la seva qualitat de vida i decidir el seu futur.

- Capacitar la persona per a l'autoconeixement, per detectar les seves necessitats, voluntats i possibilitats de transformació, per poder analitzar conjuntament amb ella les afectacions emocionals del fet discriminatori i construir mecanismes interns de gestió del conflicte.
- Aconseguir que la persona víctima es converteixi en agent actiu en el reconeixement i la defensa dels propis drets. Convertir la persona víctima en persona activista.

Funcions del tècnic o la tècnica psicosocial de l'OND

Les principals funcions de la figura del tècnic psicosocial són l'assessorament en matèria psicològica a les professionals de l'OND, l'atenció psicosocial a les persones víctimes de discriminació i/o vulneració de drets, ja sigui de manera individualitzada com mitjançant l'atenció grupal, així com la participació en programes o projectes d'intervenció social i comunitària enfocats al respecte dels drets humans.

La psicòloga de l'OND assessora les tècniques de les altres àrees de treball (compartint coneixements en psicologia que poden ajudar les professionals en l'enfocament integratiu dels casos) i fa una funció de supervisió-intervisió en les atencions i el desenvolupament de les tasques que es realitzin en relació amb les situacions que puguin tenir afectacions psicosocials.

La psicòloga també proporciona atenció individual amb enfocament psicosocial a persones que hagin patit la vulneració de drets i/o discriminacions, en segona instància, és dir, després de l'actuació de les tècniques de referència de cada situació. En aquests casos, la seva funció principal és l'avaluació dels aspectes psicològics o de salut mental presents en les diferents situacions de vulnerabilitat de les persones ateses com a víctimes de discriminació. Per atendre-les, executa un pla de treball d'atenció individualitzat, pactat amb la persona víctima de la discriminació que, encara que no ha de comportar una teràpia psicològica, sí que és una intervenció terapèutica basada en el suport psicosocioeducatiu, en l'apoderament i en l'atenció contra l'estigma de la persona. Aquest pla de treball ha de ser breu, i en la seva execució es poden plantejar les diferents metodologies psicològiques individuals i/o grupals que la psicòloga consideri adients, adaptades a cada persona o situació que hagi de treballar, marcant objectius concrets i treballant-los en una relació específica.

La psicòloga ha de tenir en compte enfocaments humanístics, socioafectius, sistèmics, etc., i la seva intervenció no implica la redacció d'un diagnòstic psicològic clínic. Una vegada realitzada l'avaluació de la situació psicològica, si es considera que la persona atesa és susceptible de tractament en l'àmbit de la salut mental se'n fa la derivació corresponent, i sempre s'intenta que sigui de forma acompanyada.

L'objectiu principal d'aquesta atenció és pal·liar les conseqüències psicològiques derivades de les situacions de discriminació i/o vulneració dels drets humans, segons les circumstàncies, i donar suport per a què la persona reforci els recursos personals de resiliència individual i social. La psicòloga ha de valorar si és necessari intervenir de forma preventiva, un cop s'hagi produït la situació davant les possibles seqüeles, o si es planteja la intervenció quan aflorin les afectacions psicològiques del dany produït en el fet discriminatori. També es valora la possible intervenció en crisi, immediatament o poc temps després de produir-se la situació de conflicte, per evitar la cronificació de simptomatologia traumàtica. El factor temps és determinant a l'hora d'emprendre el procés d'experiències traumàtiques. Posteriorment es fa el procés de recuperació de les conseqüències derivades de l'experiència adversa.

Una altra de les funcions de la psicòloga és informar i orientar, en relació amb els aspectes psicològics que poden afavorir o que sostenen les situacions de discriminació i/o vulneració dels drets humans, tant de persones individuals, com de grups o entitats privades i públiques. Això es pot fer des d'una vessant preventiva o també des de la vessant de defensa de drets davant de la denúncia del fet discriminatori, indicant factors de vulnerabilitat i factors de protecció.

Tots i totes podem ser discriminats. A tots i a totes se'ns poden vulnerar els drets en el nostre entorn social i relacional, però la percepció i l'afectació és singular, la queixa, l'afrontament, les emocions i els intents de solució majoritàriament són individuals. L'abordatge psicosocial no fa referència al tractament de trastorns mentals que necessiten una derivació i especialització. Es refereix a l'acompanyament, el suport i l'apoderament de les persones víctimes que permet evitar-ne l'autoestigma, l'aïllament i el patiment.

L'atenció psicosocial a l'OND té una funció preventiva ja que accedeix a situacions de malestar psicològic i ajuda la persona a ser conscient del que li passa, posa en marxa capacitats i recursos propis per superar l'estigma social i ser prou resilient per enfrontar-se a noves situacions de discriminació de forma saludable, assertiva i fent servir els mecanismes de garantia de drets.

Més enllà de la contenció i l'acompanyament en la situació de crisi, l'objectiu és que la persona víctima resulti apoderada per afrontar noves situacions. Per això es treballa des de dues vessants: el suport a la víctima i la intervenció social i comunitària necessària per al respecte dels drets.

En resum, les funcions principals de la tècnica psicosocial són les següents:

<p>En l'atenció individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ajudar la víctima a fer ús dels recursos i les capacitats personals, i afavorir així un individu resilient per afrontar els prejudicis i estereotips socials. - Ajudar les persones víctimes a identificar les reaccions normals i esperades davant situacions anormals, adverses i/o violentes. - Detectar els casos en què s'observa un trastorn mental i fer l'acompanyament necessari fins als recursos adients de salut mental, coordinant-se amb els professionals de referència. - Intervenir amb suport i acompanyament en simptomatologia emocional, conseqüència de la discriminació patida. - Afavorir el procés d'apoderament per fer front a les diferents situacions vitals.
<p>En l'atenció grupal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planejar i programar atencions grupals de difusió de drets fent servir el mètode socioafectiu. - Planejar i programar grups d'atenció a persones víctimes de situacions discriminatòries.
<p>En projectes comunitaris / formatius</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Col·laborar en el desenvolupament metodològic de projectes socials per al desenvolupament dels drets en l'eix de discriminació per salut mental. - Participar en diferents sessions formatives i tallers de reflexió

Metodologia i accions / processos d'intervenció

L'atenció psicosocial a l'OND ha de donar resposta a situacions específiques de ciutadans que han patit una discriminació, vulneració de drets o delictes d'odi relacionat amb un eix de discriminació determinat. Són situacions que provoquen patiment i malestar emocional i relacional, amb la simptomatologia corresponent. Davant aquests casos es fomenta l'acompanyament i el suport psicològic per trobar la forma d'utilitzar les pròpies capacitats i resoldre els conflictes personals i relacionals que provoquen les situacions de discriminació.

Per potenciar les pròpies habilitats i capacitats es necessita:

- Identificar el problema concret.
- Connectar la situació de discriminació i/o vulneració de drets amb altres recursos existents, si es considera adient.
- Analitzar la situació que es repeteix en una trajectòria de vida.
- Identificar el context de la persona emmarcant el problema en historicitat.
- Avaluar l'impacte psicològic (emocions, creences, assertivitat, autoestima, habilitats socials comunicacionals i relacionals, etc.).
- Incidència sobre els elements d'empatia.

L'acompanyament psicològic permet preveure la psicopatologia, promocionar la salut mental, prevenir situacions futures de vulneració de drets i evitar la cronificació de simptomatologia traumàtica.

S'ha de treballar d'acord amb el següent:

- Els fets discriminatoris, la seva interpretació i les emocions que provoquen.
- Si és una situació única o repetida
- Les respostes d'afrontament.
 - Si reacciona passivament de manera repetida, pot patir estats d'ansietat i depressió.
 - Si reacciona activament, el fet discriminatori esdevé el centre de la seva vida.

Es treballa sobre l'**estigma**, concepte clau en tota la construcció acadèmica goffmaniana de la terminologia de vulneració de drets humans i discriminació des d'una vessant psicològica. No es tracta d'una intervenció psicològica dins l'àmbit de salut mental, sinó d'una atenció psicosocial amb una visió humanista, sistèmica i comunitària. Aquesta actuació s'emmarca en la funció d'acollida, escolta i acompanyament que s'ofereix a l'OND, que incorpora la figura del psicòleg com a complement professional amb la resta de l'equip que intervé amb la persona víctima de discriminació.

L'atenció **psicosocial individual** es planteja en dues situacions:

Intervenció en crisi	- Intervenció breu, estratègica o centrada en solucions, sobre la simptomatologia derivada de la vivència del fet discriminatori que serveix per prevenir la cronificació i/o el desenvolupament de patologies i potencia els recursos i les habilitats personals per aconseguir un benestar emocional.
Treball d'apoderament	- La persona no té recursos suficients i no pot gestionar el malestar que la situació li provoca, ja sigui en la regulació d'emocions o per pèrdua en la confiança personal.

Es tracta d'una intervenció breu, amb un màxim de deu-dotze sessions individuals, en les quals es treballa bàsicament l'anàlisi de l'experiència, la repercussió emocional i l'afrontament. Les fases d'atenció són les següents:

FASES D'ATENCIÓ	
1a fase: de detecció i inici del procés de recuperació (d'una a tres sessions)	<p>Les primeres entrevistes també tenen caràcter terapèutic, no en els objectius però sí en els efectes, segons la línia de treball de la mateixa OND.</p> <p>Objectius prioritaris d'aquesta fase:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Normalitzar la simptomatologia relacionada amb la síndrome d'estrès posttraumàtic, si és que se n'arriba a tenir.✓ Desculpabilitzar.✓ Desangoixar.✓ Treballar el vincle per continuar el tractament i/o seguiment.✓ Pal·liar la victimització secundària generada per la violència institucional (és probable que la persona afectada hagi cercat ajuda prèviament i no hagi trobat el suport d'altres serveis, o bé no hagi rebut un bon tracte per a la seva situació. Si estan intervenint altres serveis, cal coordinar-s'hi)✓ Explorar els factors de les capacitacions, els recursos interns naturals i factors externs que fomenten la resiliència <p>Es treballa a través de la conscienciació social del problema o situació de discriminació viscuda, mitjançant la modificació de creences desadaptatives o destructives sobre el següent:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estereotips socials i prejudicis.• Tòpics i mites sobre les situacions de violència i les formes de discriminació.• Drets humans i drets personals. <p>En aquesta fase comencen a sorgir els sentiments negatius, que cal contenir de forma respectuosa: vergonya, ràbia, por, hostilitat, culpa, tristesa, etc. També s'explora per valorar la continuació del procés de recuperació en el nostre servei o la derivació i coordinació amb altres recursos d'atenció i tractament psicològic especialitzat.</p>

2a fase: de recuperació (de tres a sis sessions aprox.)

Aquesta fase és la més complexa i variable, ja que depèn del grau d'afectació emocional, la valoració de paràmetres traumatògens, els elements significatius d'interès de la història personal de la víctima, els recursos personals i la situació de la integritat física i psíquica de la persona i els factors de risc i de protecció.

La durada d'aquesta fase no té per què ajustar-se a la de la situació judicial (si hi ha denúncia presentada) o de l'expedient administratiu de l'OND.

En aquesta fase, depenent del focus de la intervenció es pot parlar **d'intervenció en crisi o atenció terapèutica**.

Per començar el procés de recuperació és imprescindible que durant la primera fase s'hagi aconseguit el vincle de confiança i seguretat entre la persona afectada i el professional terapeuta.

L'objectiu és descobrir els recursos personals i les habilitats de la persona atesa (exploració dels factors de la seva capacitat de resiliència) per enfortir-los i potenciar-los (apoderament).

Es treballa per dessensibilitzar i ressignificar la vivència traumàtica com un esdeveniment en la seva vida, per anar alliberant la càrrega emocional negativa.

Es tracta d'elaborar una vivència adversa:

- Aconseguir l'expressió i la canalització de les emocions positives i negatives.
- Obtenir nous aprenentatges de creences saludables més adaptatives.
- Retornar la confiança i responsabilització en la presa de decisions. Treballar la identitat de persona víctima de discriminació a la de persona supervivent.
- Buscar i construir un nou sentit o sentits de la seva vida (factor fonamental del desenvolupament de la capacitat de resiliència).
- Recuperar la sensació de control de la seva vida.
- Ajudar a aconseguir un nivell d'estima, seguretat i autoconcepte positiu d'ella mateixa.
- Reforçar l'autoprotecció i el dret a l'autodefensa.
- Estudiar les activitats que poden ampliar el suport social.
- Proposar i motivar la realització d'activitats noves i saludables.
- Implicar la persona perquè participi en el teixit social, associatiu i comunitari.

Per aconseguir-ho, es proporciona un acompanyament psicossocial en què es treballen aquests aspectes, en funció de l'estil i orientació particular de la persona a qui s'atén. El principal objectiu és sintonitzar amb la persona, per adaptant-se a ella i aconseguir més efectivitat de la intervenció psicossocial. És fonamental que el suport psicològic es faci amb rigor professional i respecte cap a la persona atesa, mesurant la situació i el moment en què es troba.

3a fase: de devolució i tancament (d'una a tres sessions)

Objectius:

- ✓ Valorar si la persona ha arribat a l'estat eutímic (absència de simptomatologia greu).
- ✓ Realitzar un bon tancament del procés sempre deixant la possibilitat de tornar a vincular-se al programa i reprendre el suport en una de les tres fases.

És un procés progressiu en què es porta a terme el següent:

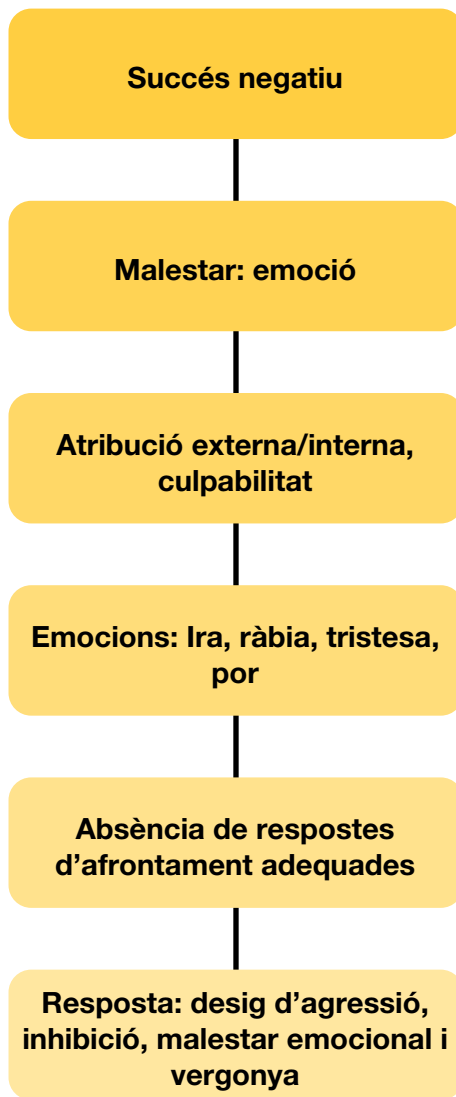
- Es reforça la constància i l'esforç en el suport psicosocial.
- Es destaca la valentia i el protagonisme per haver començat i acabat aquest procés.
- Es fan evidents i explícits els canvis observats i la millora de l'estat de salut de la persona.
- Es revisen les creences i expressions emocionals inicials.

Si un cop acabat el programa la persona, tot i la millora del seu estat emocional, necessita més atenció psicològica, cal iniciar una cerca de recursos públics i/o associatius per vincular-la-hi i conscienciar-la que ha de continuar treballant per millorar la seva salut i el seu estat anímic.

La intervenció psicosocial de l'OND constitueix una intervenció breu i estratègica, centrada en solucions, en el problema o, si escau, en la narrativa. Aquesta intervenció parteix del **constructivisme social**, que es basa en la idea que la realitat es construeix en la interacció amb l'altre.

El punt de partida de l'atenció individualitzada és l'**antidiagnòstic**, humil i des de l'absència de construccions prèvies per part del professional. En l'àmbit del treball contra les discriminacions ens trobem persones etiquetades, assenyalades i/o estigmatitzades professionalment només pel fet de tenir un diagnòstic (habitualment psiquiàtric) que determina les reaccions professionals posteriors en la seva intervenció. L'antidiagnòstic intenta fugir d'aquest posicionament que pot revictimitzar la persona des d'un enfocament clínic. És la mateixa persona víctima qui té els recursos per afrontar i confrontar la situació, per això, cal posar en relleu el lideratge de la mateixa persona afectada. A vegades, aquesta persona està molt anul·lada o el seu sistema nerviós està esgotat, motiu pel qual no té accés als seus recursos. Amb el suport psicosocial inicial han d'anar sortint els elements necessaris per a la recuperació. El malestar o les dificultats psicològiques són conseqüència de la vivència de la persona víctima i no d'un perfil patològic concret de personalitat. Moltes persones víctimes de discriminació després interpreten moltes conductes dels altres com a discriminatòries, i això facilita que se la discrimini més sovint, i accelera i anticipa la discriminació. Altres víctimes s'acomoden a la situació amb conformisme, viuen situacions anormals com a normals.

Procés de la persona víctima:



L'atenció individualitzada permet prestar atenció a les necessitats específiques de cada persona, però l'atenció grupal genera cohesió grupal i té avantatges com els següents:

- Compartir vivències semblants amb altres persones.
- Aprendre estratègies d'afrontament i compartir-ne les pròpies.
- Augmentar la confiança en els propis recursos.

L'atenció **psicosocial grupal** es planteja des de dues vessants:

- Intervenció en tàndem amb un altre professional amb la persona víctima de discriminació, dins l'àmbit de garantia.
- Actuació en grups de persones afectades, ciutadania, entitats, etc., amb l'objectiu de sensibilitzar i formar en la lluita contra les discriminacions, dins l'àmbit de prevenció.

3.3.3 Marc teòric i conceptual

Diferents corrents teòrics en el camp de la psicologia han tractat de conceptualitzar l'origen dels actes i discursos de discriminació, entre els quals destaquen els següents:

- Els corrents de l'etiquetatge i l'estigmatització psicològica sorgeixen a partir del model que va instaurar Erving Goffman (1963) en el seu llibre "Estigma", on explicava com els prejudicis porten a jutjar la persona segons uns atributs que la devaluen, i la redueixen de ser una persona completa i comú a ser una persona estigmatitzada (marcada o contaminada).
- La teoria de la identitat social de Tajfel i Turner (1979), les persones no són víctimes passives de la discriminació, sinó que desenvolupen estratègies per afrontar-la. Entre els mecanismes específics d'afrontament, trobaríem els següents:
 - L'atribució dels successos negatius al prejudici dels altres.
 - El distanciament psicològic amb les àrees que són objecte de l'estigmatització.
 - Les estratègies de gestió d'identitats socials amenaçades.
- Segons els models transaccionals d'afrontament de l'estigma de Lazarus i Folkman (1984), pertànyer a un col·lectiu susceptible de patir discriminació pot representar una situació estressant que activa respostes involuntàries com l'ansietat, l'increment d'activitat cardiovascular, l'augment de l'estat de vigília, etc. Unes altres respostes són de tipus voluntari, amb respostes d'afrontament actives i respostes d'evitació. La salut no es pot extreure del context de vida.
- Els models de la psicologia intercultural del contacte i l'aculturació segons Berry i col·laboradors (2005). La discriminació social exposa les seves víctimes a un procés complex d'estigmatització, que té efectes negatius directes en la qualitat de vida, les aspiracions i la percepció dels drets d'aquestes persones.
- El model de psicologia antropològica que estudia la tendència a respondre amb conductes basades en els estereotips culturalment dominants (Major i O'Brien, 2005).

Partint d'això, des de l'OND es defensa **la integració de diferents models teòrics per entendre el fenomen de la discriminació**. Des del punt de vista biopsicosocial, la discriminació pot ser entesa com una transgressió a la neurobiologia de l'amor que segons els biòlegs i neurocientífics xilens Maturana, H. I Varela, F. (1984) defineix la naturalesa humana. Que correspon a la connectivitat amb imperatiu neurobiològic proposat per Porges (2017). La discriminació pot ser entesa aplicant les idees d'aquests autors, per la paradoxa que crea el sorgiment en els homes i dones primitius, de la possibilitat de simbolitzar en paraules i signes l'experiència i la realitat on passa aquesta experiència. La capacitat de simbolització obre també el camí a la producció d'idees i creences que permeten la representació o consciència d'un mateix i dels altres. Aquesta capacitat hauria d'estar només al servei de la vida, o de la connectivitat interpersonal, però desgraciadament això no sempre es així. Innumerables són els exemples, que dramàticament, ens mostren la capacitat dels éssers humans de destruir a altres éssers humans a partir de representacions ideològiques, religioses o altres, totes possibles gràcies a aquesta capacitat de representacions de si mateixos i dels altres i del món que ens envolta.

Aquesta capacitat de facilitar o la trobada amb els altres, és també una possibilitat de ser “creadora de mons”, és a dir, d’explicacions que van a organitzar-se en sistemes d’explicacions consensuals que formaran part de la cohesió d’un grup. Es a través d’aquesta possibilitat que l’animal humà experimenta el món i té accés a ell, als seus avantatges i als seus límits, als seus elements amenaçadors i als elements que li donen seguretat i per últim als misteris, les respostes dels quals no estan sempre al seu abast. Aquesta possibilitat d’existència en “un relat”, és el que emergeix l’experiència i la consciència de pertànyer a un grup, a una espècie particular i singular, diferents d’altres espècies, o d’altres grups de la mateixa espècie. Això proporciona a l’individu, la vivència de grup, de massa i com a conseqüència l’experiència de no estar sol al món, i de sentir-se segur en front del buit i al misteri del que és desconegut i del que és incontrolable. El sentiment de pertinença a un grup sorgeix com a fenomen social inevitable, lligat al fet de poder representar-se la realitat transformant-se en una necessitat vital doncs aquest proporciona als membres individuals una experiència de força i de poder. La pertinença a una família, a un grup, a una col·lectivitat, amplifica per una part les capacitats d’adaptació al medi, perquè el “nosaltres” posseeix més recursos i poder que el “jo”, i el “tu”, però, d’altra banda, l’altre diferent pot ser viscut, en determinats moments i per la influència dels poderosos, com un perill que qüestiona i amenaça aquest sentiment de cohesió i d’unitat. Això pot portar a dinàmiques de control, submissió, maltractament, i/o destrucció d’un altre ésser humà pels sol fet que aquest és diferent.

Cada vegada que un subjecte o un grup humà, creu que les seves “maneres” de veure i comprendre el món (sistemes de creences, ideologia, teories científiques) són veritats absolutes per defensar a qualsevol preu, encara que sigui destruint altres formes de vida i per tant altres éssers humans, estem en la zona límit on comença la violència. En altres paraules, cada vegada que les creences, les ideologies, les representacions, són considerades més importants que la condició humana, ens trobem al llindar d’una situació de violència discriminatòria (Barudy, J. 2021).

Els discursos i comportaments discriminatoris també es poden comprendre a partir de les aportacions sobre els estudis psicològics dels grups ja als inicis de la psicologia social (Lewin, K. 1948). Aquests estudis, van comprovar que una vegada que els subjectes senten que pertanyen a un grup i són acceptats com a part d’ell, els proporciona la il·lusió de tenir una identitat única i forta. Com veurem a continuació la neurobiologia ha demostrat que com més traumàtiques siguin o hagin sigut les històries de vida de les persones, més gran és el risc que s’aferrin a una identitat grupal per resoldre el sentiments desvaloritzats de la identitat individual. Gràcies a aquests estudis, complementats entre altres per les aportacions d’Elías Canetti (1960), es pot entendre el comportament subjacent als delictes d’odi i a atrocitats tan traumàtiques com els genocidis.

Conceptes fonamentals

La dignitat humana, és més que un concepte, i respectar-la és una condició necessària per assegurar el desenvolupament de la ment i les interaccions de les persones. Tenir una ment sana, una vivència i una representació de la dignitat és un dret, és la base de comunitats inclusives igualitàries i solidàries. El respecte per la dignitat de les persones és el resultat de les dinàmiques de **bons tractes** (Leal, J. 2006), que són els ingredients fonamentals per determinar les capacitats d’una ment que es pot vincular a altres persones mitjançant el respecte incondicional, l’afecte, l’empatia i la capacitat mentalitzadora. Els gestos i actes discriminatoris són estímuls que el cervell de les persones afectades perceben com a estressants o amenaçadors, perquè violen la necessitat fonamental de l’ésser humà de ser respectat en la seva dignitat, és a dir, ben tractat en les relacions interpersonals (Barudy J., Dantagnan, M. 2006).

L'**empatia** és la capacitat de percebre, compartir i/o inferir els sentiments, pensaments i emocions dels altres, basada en el reconeixement de l'altre com a similar, és a dir, com a individu similar amb ment pròpia. Les persones i els sistemes que discriminen tenen un trastorn fonamental de l'empatia.

La **capacitat mentalitzadora o mentalització** és la capacitat d'interpretar el comportament propi o el dels altres a través de l'atribució d'estats mentals. Aquí no es tracta únicament del comportament de l'altre, sinó de les pròpies idees sobre les seves creences, sentiments, actituds, desitjos, etc., subjacents a la conducta. L'única manera d'accedir als estats mentals d'una altra persona es comprovar les hipòtesis a través de les converses, per exemple: "Pel que em mostres o em dius em sembla que et passa això o això altre, m'equivoco?". En el cas dels nadons, la mentalització s'expressa per la capacitat de respondre als seus estats de necessitat, que corresponen als seus estats mentals. Per exemple, si un nadó plora, la capacitat mentalitzadora (funció reflexiva) permet que la mare o el pare es preguntin "per què plora?", i es contesti "li ha de passar alguna cosa", i en plantejgi la hipòtesi que pot ser que tingui gana, i llavors li dona mamar o un biberó. Si el nadó es calma demostra que la hipòtesi era correcta. Una mare o pare sense capacitat mentalitzadora imposa la seva lectura i en conseqüència dirà "plora per molestar, cal deixar-lo que plori, perquè aprengui qui mana, perquè és un malcriat". Aquest és un exemple microscòpic d'una discriminació invisible que pateixen milers de nadons. Les persones o sistemes de persones que discriminen en la nostra societat actuen igual que els pares del segon exemple, perquè tenen un trastorn reactiu o estructura d'aquesta capacitat (Barudy, J. 2021).

La vivència de ser víctima d'una situació discriminatòria pot suposar diferents conseqüències, segons les característiques dels fets, que va des d'un **dany moral**, a un **estrès agut o crònic**, fins a arribar a una **experiència traumàtica**.

El **dany moral** és la conseqüència de la gran majoria de situacions de discriminació que arriben a l'OND, en què la persona se sent maltractada i humiliada per un tracte diferenciat i menyspreat.

Algunes persones viuen l'experiència discriminatòria com un **estrès crònic**. Això significa que els suposa canvis vitals, situacions de crisi (mort de familiars, ruptures emocionals), ansietat crònica (sobrecàrrega contínua, assetjament laboral, pressió laboral), com el cas d'una persona a qui volen fer fora de la feina sense fer-ho explícit.

Partim de la concepció de crisi com aquella situació en la qual un succés amenaça el subjecte d'alterar el seu equilibri personal. Una visió positiva de la crisi és el fet que pot representar una oportunitat per a la persona de sortir-se'n esdevenint més forta en els aspectes personal i emocional. Malgrat això, la crisi suposa que ha de posar en funcionament totes les estratègies d'afrontament, de ser capaç d'acceptar i superar una ruptura en la "línia" vital.

Parlem de **situacions traumàtiques** en les que es deriven successos en què la persona víctima rep violència intencional i injustificada per part d'agressors, coneguts o no. El succés provoca la pèrdua de confiança bàsica de la víctima. Aquestes situacions posen en perill la integritat física o psicològica de la persona perquè no ho pot afrontar. Provoca por, indefensió, pèrdua de la confiança bàsica, sentiment de veure amenaçada la seva integritat. La vulnerabilitat psicològica de les seves experiències prèvies es refereix a la precarietat de l'equilibri emocional previ als fets.

Per altra banda, les experiències traumàtiques poden arribar a interrompre l'emmagatzematge de les informacions provinents dels òrgans sensorials i l'activació dels sistemes neuronals responsables de l'atenció i de la memòria, degut al bloqueig de l'hipocamp, que és

on s'originen aquestes funcions. Aquest bloqueig és una de les conseqüències nefastes de la inundació de l'hipocamp pel cortisol, que s'acompanya sovint per una activació exagerada de l'amígdala (Vasterling, Brailey, Constans & Sutker, 1998; Yehuda et al., 1995; Zeitlin & Mcmailly, 1991). Els continguts traumàtics reals o reviscuts, activen els circuits neuronals més primitius, com el de l'amígdala i l'hipotàlem, produint una resposta quasi automàtica per contrarestar el que es percep com una amenaça severa. Per tant, la connexió amb les zones prefrontals del còrtex superior i l'hemisferi esquerra, responsable de les funcions superiors, com l'atenció, la reflexió sobre l'existència o no de perill real, i/o la memorització de l'experiència i de les respostes, com a suport de nous aprenentatges estan alterats. Això pot explicar les dificultats d'aprenentatge i els problemes escolars dels nens i les nenes traumatitzats.

Hi ha factors psicològics com la baixa autoestima, el desequilibri emocional preexistent, la dependència prèvia a tòxics, etc., que també incideixen sobre aquesta percepció del fet, del significat que se li doni i de si es considera que hi ha atribució d'intencionalitat o no. Igualment, l'aïllament social previ és un factor de vulnerabilitat.

Els processos traumàtics són un conjunt de situacions doloroses i/o estressants que sorgeixen en el marc de relacions interpersonals significatives. Els seus continguts, repetició i cronificació esgoten els recursos naturals de les persones (biològics, psicològics i socials) destinats a calmar l'estrès i el dolor, i a elaborar-ne els significats, a donar-los un sentit (Barudy, J. 2019). Aquests processos provoquen danys en l'estructura biològica, psicològica i social de les persones en totes les seves àrees.

Trauma	El seu origen és un concepte grec que vol dir <i>"ferida"</i> . És una lesió física generada per un agent extern o d'un cop emocional que genera un perjudici persistent en l'inconscient i afecta la salut mental (veure, més endavant, tipus de trauma).
---------------	--

Els traumes psíquics poden ser simples o complexos:

Trauma simple	És una emoció negativa i duradora que posa en risc el benestar de la persona. Pot desequilibrar-ne el sistema mental i l'existència des del punt de vista de les emocions. El trauma sorgeix per una por de gran intensitat (terror) o la manca de capacitat per controlar un perill real o potencial. També pot aparèixer quan la persona és testimoni d'un fet relacionat al dany o a la mort d'un altre ésser humà, o quan rep una notícia inesperada i tràgica sobre un ésser estimat. Un trauma és un fet que genera un estrès sobrepasat, que traspasa les experiències habituals, i que va més enllà dels recursos naturals d'afrontament del dolor i l'estrès.
Trauma complex	Es refereix a múltiples fets traumàtics que es produeixen dins l'àmbit íntim familiar i la comunitat. Aquesta exposició passa de manera simultània o seqüencial i crònica, que s'inicia a la primera infantesa i provoca alteracions de la cognició (atenció i memòria), la regulació de l'afecte (ràbia i ira), l'autopercepció (culpa i vergonya), la visió dels altres i el sentit de viure (desesperança i manca de futur).

El trauma psicosocial és un concepte que es refereix als problemes lligats als processos històrics, com la guerra, en qualitat de ferida provocada per la seva vivència perllongada que depèn de la vivència peculiar de cada individu, la vivència condicionada per l'extracció

social, pel seu grau de participació en el conflicte i per característiques de la seva personalitat i experiència.

Des d'aquesta perspectiva, el trauma té un caràcter dialèctic. La naturalesa del trauma s'ha de situar en la relació social particular de la qual l'individu només és una part.

Els efectes psicosocials de la discriminació

Els efectes psicosocials de la discriminació i els prejudicis en les víctimes són molt diversos. Depenen de les característiques del fet discriminatori, de la reiteració o el caràcter aïllat. A continuació s'exposen algunes conseqüències possibles del fet de ser persona víctima de discriminació:

- Baixa autoestima, interiorització d'avaluacions negatives i autoimatge desfavorable.
- Incapacitat d'afrontar situacions socials senzilles.
- Incapacitat d'afrontar noves situacions discriminatòries.
- En ocasions, situacions puntuals de discriminació poden activar les persones perquè reivindiquin amb més força els seus drets i donin suport als altres.
- Processos de confirmació de les expectatives (profecia autocomplida)
- Interpretació de moltes conductes dels altres com discriminatòries encara que no sempre ho siguin, a causa de l'experiència prèvia de discriminació. Propiciació que es donin més situacions de discriminació fins que la persona s'adapti i acabi comportant-se segons els estereotips que tenen les persones que discriminen.
- Normalització de les situacions discriminatòries, tant de qui exerceix la discriminació com de qui la pateix (sobretot quan els prejudicis estan integrats en les normes socials).
- Simptomatologia ansiosodepressiva

Aquestes experiències estan associades a sentiments d'enuig, malestar general, humiliació, insatisfacció personal, insatisfacció laboral, tristesa, soledat, valoració negativa de les pròpies capacitats i de si mateix o mateixa, culpa i vergonya.

L'impacte dels actes i discursos discriminatoris per a la salut mental de les persones depèn de diversos factors:

- Del contingut, la intensitat i la durada: pel contingut són incomprensibles i difícilment elaborables.
- Els contextos relacionals en què es produeixen: el poder i el significat de l'autor o autora. Si són causats per adults significatius que tenen com a funció garantir la dignitat de les persones, com els progenitors, cuidadors, professors, policies, sacerdots, professionals de la salut, magistrats, etc., el dany i el sofriment són més intensos.
- La vulnerabilitat prèvia dels afectats i/o l'existència o no de fonts de suport de les xarxes familiars i socials.
- Passen en el context d'altres esdeveniments i circumstàncies negatives, disfunció familiar, violència conjugal, pobresa, etc.

- De l'existència de lleis i de sistemes judicials amb magistrats que operen des del respecte als drets i la dignitat dels i les afectades. Per tant, que tinguin anticossos contra la discriminació. En general, l'estructura dels sistema judicial té tendència a discriminar a partir del gènere, l'origen racial, la condició d'immigrant, la classe social, si és nen o nena, i tenen més riscos els adolescents i algunes condicions sexuals.

- L'existència d'organismes i programes de reparació terapèutica que una societat posa a disposició dels i les afectades per reparar el dany provocat per la violència discriminatòria.

En les situacions discriminatòries intervenen diferents factors:

• L'eix de discriminació concret.

• Que la situació discriminatòria sigui puntual o repetida.

• La coneixença o no amb la persona agressora discriminadora activa.

• El tipus d'agressió patida.

Tots aquests factors donen lloc a unes manifestacions psicològiques (emocionals, cognitives i comportamentals) i unes afectacions socials. Per això és necessari emmarcar aquestes situacions dins la concepció del fet traumàtic.

Un **fet o esdeveniment traumàtic** es defineix com una situació o experiència profundament dolorosa i estressant que provoca horror i que afecta la integritat de la vida de les persones en termes psicològics, físics i/o espirituals.

No obstant això, existeixen persones més resilients que poden afrontar els estereotips negatius, el prejudici i la discriminació amb més recursos, depenent de la pròpia biografia, les experiències personals prèvies i les característiques de personalitat, així com dels recursos socials, comunitaris i professionals.

Totes les **estratègies d'afrontament** de la discriminació també tenen conseqüències i posen les persones estigmatitzades en diferents dilemes (Barudy, J. 2021):

Primer	Dilema vinculat al distanciament psicològic amb el grup de referència.
Segon	Dilema relacionat amb la confrontació directa de la discriminació. Atès que posar-la en evidència implica reconèixer l'estigma. Afrontar el prejudici i la discriminació permet a la persona modificar activament les situacions estressants i li atorga un fort sentit d'eficàcia; i alhora n'enforteix les capacitats de control, comunicació i comprensió de la realitat social, però al mateix temps les exposa a conflictes permanents en les comunicacions socials quotidianes.

Tercer	No afrontar el prejudici i la discriminació, fet que també té les seves conseqüències. D'una banda, pot fer que els membres de grups estigmatitzats experimentin sensacions d'inconsistència entre la seva conducta i els seus valors, fet que pot tenir alhora conseqüències cognitives i emocionals negatives. D'una altra banda, la repressió d'experiències fortament carregades a escala emocional té conseqüències en el funcionament psicològic de les persones, tals com els pensaments recurrents sobre les situacions estressants, emocions negatives, el detriment del funcionament cognitiu i l'augment de les respostes cardiovasculars.
Quart	Dilema vinculat amb la percepció mateixa de la discriminació. Aquesta percepció pot implicar un estat d'hiperalerta o hipervigilància (estar permanentment atent a l'estigmatització) poden caure en la tendència de veure-la en tot moment i tota situació, i augmentar així la probabilitat de l'autoprofecia complida.

Les causes psicosocials de la infradenúncia van molt relacionades al que s'ha explicat anteriorment. Les motivacions més comunes que poden fer que les persones víctimes no presentin denúncies o no facin visibles les situacions discriminatòries patides són les següents: viure la discriminació com una experiència quotidiana i normalitzada; la creença que la denúncia no serveix per a res; la desconfiança o por de la policia; el fet de no tenir permís de residència (si la víctima és estrangera); la por a represàlies; l'extrema vulnerabilitat de certs perfils de persones víctimes; la falta de coneixement dels seus propis drets, de la llei i del funcionament del sistema judicial; la vergonya, la negació o la culpa.

Aquestes qüestions poden generar un sentiment d'injustícia i frustració i, en certa mesura, de fracàs del sistema de protecció de drets, amb la consegüent decepció i augment de la desconfiança cap als diferents operadors que intervenen davant d'un procés d'aquest tipus (ajuntaments, cossos policials, jutges, fiscals, etc.).

3.4 Àrea de mediació i acció sociocomunitària

3.4.1 Presentació

L'àrea de mediació i d'acció sociocomunitària de l'OND és una àrea que vol potenciar un enfocament diferenciat de la resolució de conflictes basat en l'especificitat de la realitat del fet discriminatori i l'acció sociocomunitària.

Mitjançant la gestió alternativa es pretén arribar a la solució del conflicte que ha generat la situació discriminatòria. El conflicte és la causa que fa que una de les parts, la persona víctima d'una vulneració de drets i/o de discriminació, demani la nostra intervenció. Aquesta intervenció s'organitza des de tres vies possibles: la conciliació, la intermediació o la mediació. També es treballa amb eines de gestió de conflictes com els cercles restauratius, conferències de grups de famílies, o les trobades de víctimes.

Igualment, s'incorpora l'enfocament de processos restauratius com a forma de potenciar mesures sociocomunitàries substitutives a la sanció, que poden tenir efectes satisfactoris i reparadors per a la persona víctima, alhora que educatius per a l'agent discriminador i la societat en general.

D'altra banda, l'àmbit sociocomunitari permet tenir en compte la comunitat (grup, organització social, comunitat, entitat, carrer, plaça, entorn urbà, barri, districte, etc.) per treballar des de cada situació de discriminació detectada, les diferents fórmules per abordar-la en la realitat social i, per tant, de forma més contextualitzada i amb més impacte a mitjà i llarg termini.

A continuació s'exposa el model de gestió alternativa de conflictes de l'OND i els seus principis d'actuació. Després es presenten els fonaments conceptuals per avançar cap a un model de mediació comunitària, centrat en el desenvolupament d'accions sociocomunitàries.

3.4.2 El model de gestió de conflictes i mediació de l'OND

Els conflictes poden generar la vulneració de drets i/o situacions discriminatòries. En el cas que una persona víctima d'aquestes situacions demani la nostra intervenció, existeix la possibilitat de plantejar una gestió alternativa del conflicte. Aquesta gestió es vehicula a través de la conciliació, la intermediació i la mediació. La conciliació és una actuació voluntària de les parts per intentar apropar posicions i en què poden acceptar o no les propostes d'un tercer (sigui jutge o no). La intermediació és la manera de trobar punts de connexió amb cadascuna de les parts i els professionals. Pel que fa a la mediació, és la via més important per la multiplicitat de solucions que ofereix la possibilitat de celebrar un acte entre les parts i el mediador. En concret, aquestes vies tenen les característiques següents:

Conciliació:	És quan les dues parts es posen d'acord sense la nostra intervenció directa, ja sigui per iniciativa pròpia, o a proposta de l'OND sense contactar amb una de les parts, o bé a través d'una proposta a instància judicial perquè el conflicte es troba en fase d'instrucció judicial i el jutge ho recomana.
Intermediació:	És el subprocés de gestió de conflictes més utilitzat a l'OND. Comporta la intervenció de les tècniques amb les dues parts, previ acord d'ambdues, per intentar arribar a un acord que satisfaci la víctima o bé que solucioni la situació que ha generat el conflicte. Això comporta que les tècniques es posin en contacte amb les dues parts per separat per arribar a solucions pactades entre elles i resoldre el conflicte originat, mitjançant la intermediació de les tècniques per evitar el contacte físic entre les parts.
Mediació	És un mètode de resolució de conflictes en què les parts, de manera voluntària i amb l'ajuda d'un mediador imparcial, busquen una solució al problema. En aquesta actuació els mediadors de l'OND aconseguixen posar en comú les dues parts en una trobada. En aquesta reunió es desenvolupa un acord escrit entre elles, que ha de comportar el compromís de la part agressora a realitzar una sèrie d'actuacions que permetin que la persona víctima de discriminació se senti satisfeta en relació amb la situació que va provocar la discriminació.

Altres mecanismes de reparació que poden incloure's dins de la categoria de pràctiques restauratives són:

Cercles restauratius	Els cercles restauratius o de diàleg tenen el mateix format que les conferències però es caracteritzen pel fet que hi podrà participar activament qualsevol persona que estigui interessada i que formi part de la comunitat. Tenen un caràcter explícitament comunitari i un dels principals valors dels cercles de diàleg és el potencial que tenen en termes de fortalesa de la comunitat, donat que s'integra el conflicte a les relacions i reparació del dany. Les persones actores que podran participar als cercles són: víctima, ofensor o ofensora i comunitat. S'entén que el dany que s'ha causat no només ha afectat a una persona, sinó que s'ha danyat a tota la comunitat.
Conferències de grups de famílies	És una pràctica restaurativa que consisteix en una trobada estructurada en la que participen apart de la víctima/víctimes i l'infractor/s, altres persones afectades de forma indirecta: familiars, amics i amigues, veïns i veïnes, membres de la comunitat o col·lectiu afectat, etc. L'objectiu serà buscar la forma més adequada de reparació del dany, no només tenint en compte les necessitats de les víctimes i de la persona infractora, sinó també de la resta de participants i fins i tot, de la comunitat.
Trobada de víctimes	S'organitzen grups de les persones víctimes que s'atenen en funció dels diferents criteris (com podrien ser els eixos de discriminació), per tal de generar un espai col·lectiu dirigit a compartir els processos de denúncia del fet discriminatori i processos de reparació del dany. A través de diferents eines de mediació es promou la reflexió sobre les discriminacions patides i es podran formular propostes concretes per tal d'actuar activament sobre la vulneració de dret i/o possible discriminació i les seves causes.

Metodologia i accions/processos d'intervenció

Els principis de la gestió i resolució de conflictes que es porta a terme a l'OND són els següents:

Imparcialitat i neutralitat	La persona mediadora ha d'anar més enllà de la mera actitud de no prendre partit, ha de ser imparcial i neutral, no ha de saber qui té raó i qui no. Ha de fer el dol de la veritat i tenir capacitat d'indiferència davant els relats contradictoris. Malgrat això, dins el context de l'OND, quan comença el procés i una vegada s'ha avaluat una situació discriminatòria, els seus professionals es pronuncien al costat de la persona víctima que acompanyen en el procés, però han de construir un espai per aconseguir aquesta neutralitat en el moment de la mediació.
Confidencialitat	Les persones que participin en la mediació (mediador o mediadora, les parts i altres professionals que hi puguin intervenir) han de comprometre's a la confidencialitat sobre tot tipus d'informació a la qual s'hagi tingut accés en el decurs del procés.
Competència	És necessària una formació específica en mediació i un reciclatge permanent en els aspectes teòrics i pràctics.

Independència	La persona mediadora ha de ser independent tant des d'una perspectiva personal com institucional. Està obligada a manifestar els possibles conflictes d'interessos que pugui tenir amb les parts i ha de resistir les possibles pressions que pugui suposar la institució que ha encomanat la mediació.
Voluntarietat	La participació en el procés de mediació s'ha de produir de forma manifesta, lliure i voluntària, sense obligacions ni requeriments previs.
Representativitat	Les parts enfrontades i la persona mediadora han d'assistir a les reunions sense que es puguin valer de representants o intermediaris.
Absència de poder de decisió	La persona mediadora és un catalitzador i un garant metodològic d'un procés que no és seu i que està totalment a disposició de les parts.

La gestió i resolució de conflictes es planteja com un procés amb una sèrie de fases, que no sempre poden ser lineals. Aquestes fases tenen lloc en funció de les diferents actuacions que valoren les tècniques i els mediadors de l'OND, a partir dels interessos i les demandes de les dues parts.

El Decàleg: Eines per a la intervenció – elements característics de la mediació a l'OND

1. “Si som responsables, hi hem d'intervenir”

Davant d'una **situació conflictiva**, de qualsevol tipus **d'agressió, situació d'abús, discriminació o vulneració de drets**, no ens en podem quedar al marge, **hem d'intervenir**. Som els responsables de l'espai on ens trobem. **Ens correspon** vetllar per la tranquil·litat i la seguretat de totes les persones que hi estan, les bones relacions entre tothom. En definitiva, ens correspon **vetllar per la bona convivència**.

2. “Treballem per l'ara i el després”

Per donar una **resposta satisfactòria**, s'ha de tenir clar **quin és el nostre objectiu**: “La bona convivència que permeti el bon desenvolupament de l'activitat pròpia de l'espai que gestionem”. No s'ha de pensar només en calmar la situació, també s'ha de pensar en el futur. S'ha de diferenciar entre:

- Les **necessitats immediates** del moment crític que demana intervencions ràpides/claras que permeten la contenció i la pacificació del conflicte.
- Les **necessitats a mig i llarg termini** que demanen intervencions que tinguin en compte les relacions entre la gent i la convivència, ara i en el futur.

3. “Hi ha intervencions que a la llarga es paguen: pensem-hi”

No podem actuar de manera precipitada o compulsiva. **Som el focus d'atenció** i hem de pensar en la imatge que volem donar. Mostrar excessiva agressivitat, pot ser un signe de feblesa o, com a mínim, d'inseguretat. **No s'ha perdre la calma**.

Cal fer una **intervenció pensada**, basada en una **relació acurada**. No es pot actuar sense fer una valoració de la situació: **Què passa i per què? Qui hi està implicat i per què?**. Aquestes són preguntes imprescindibles per a poder **conèixer la situació**. Hem de desen-

volupar la **capacitat de preguntar, mirar i escoltar**. Fer-ho ja és començar a solucionar el problema.

4. *“El primer a fer és evitar mals majors”*

Dins de les necessitats immediates està la de contenir situacions, evitar escalades, aturar abusos o maltractes. Per això, un cop vist i entès allò que passa, cal **fer-se càrrec de la situació i no perdre'n el control. Atenció** amb tot el que ens envolta, i **també amb els espectadors**. Cal evitar els contagis, les provocacions o que algú aprofiti la situació per a d'altres interessos. És important que els altres es mantinguin al marge, neutres, a menys que tinguin un posicionament en positiu, aliat nostre.

5. *“Cal saber buscar suport i ajut”*

Per molt que ens ho pensem, mai serem capaços de veure o preveure-ho tot, de resoldre sols els problemes, sempre se'ns escaparà alguna cosa important. S'han de conèixer **els protocols i els recursos** que tenim al nostre abast, propis i externs. També s'ha de poder recórrer als companys i donar-se suport mutu, aprofitar les diferents capacitats de cadascú, treballar de forma complementaria i en equip. Tot això és molt més necessari en les situacions de conflicte greu.

6. *“Hi ha actituds i capacitats imprescindibles”*

És imprescindible cuidar les **relacions** i saber estar **en sintonia i obert a les persones**. Ens correspon ser els primers en el **respecte** i la disposició de **cuidar la gent**. Per això, cal tenir **capacitat d'escolta i disponibilitat per al diàleg**. I també, amabilitat, to de veu, bon tracte, empatia, assertivitat, un llenguatge entenedor i sobretot tenir i cuidar una **comunicació de qualitat**.

7. *“Per a la bona convivència es necessiten bons vincles”*

En els **espais de relació duradora i permanent** és molt important cuidar la **convivència**, i per això es necessita una bona **vinculació** entre la gent. El **vincl**e es basa en la **confiança** i aquesta només és possible amb el **joc net, el respecte i el reconeixement mutu. Sempre ha d'haver** la possibilitat d'**un espai per al diàleg**: un moment on poder reprendre el debat sobre qualsevol situació, en un espai calmat i tranquil, que faciliti l'entesa i la recerca d'alternatives positives.

8. *“Digues-m'ho i ho oblidaré, ensenya-m'ho i ho recordaré, involucra'm i ho aprendré”*

El **conflicte és propietat** dels seus **actors**, dels que hi estan **implicats**. Cal promoure al màxim el seu protagonisme i participació. Aquesta serà la millor garantia d'èxit. Per assegurar l'acompliment dels acords i de les decisions preses, cal que siguin fruit de les seves aportacions. Les **accions encaminades a la reparació del que s'ha danyat/trencat, les accions restauratives**, en el seu sentit més ampli i simbòlic, **són les més eficaces** i les que porten a la bona resolució del conflicte i la convivència. Haver de recórrer a la punició i el càstig és l'evidència que alguna cosa no s'ha fet bé.

9. *“La prevenció és important”*

Tot això s'ha de posar en pràctica en totes les situacions, també en les no conflictives. Crear bons vincles i relacions, juntament amb el respecte i la generació de confiança,

son molt útils quan apareix el conflicte. Això és la prevenció: treballar per al futur. Tot això tenint en compte que, les pròpies accions, dins del marc de les nostres responsabilitats, **impliquen a tot l'equip, a tot el col·lectiu al qual es pertany.**

10. “S’ha de pensar, per seguir millorant en el futur”

Per seguir millorant la nostra intervenció i disposar de noves i millors formes/eines d’actuar, ens cal **reflexionar sobre la feina que fem.** Es necessiten **espais de formació** i també **espais per a debatre i compartir** entre els professionals que treballen junts. Això permet donar tranquil·litat, millorar la intervenció i crear noves oportunitats per al futur.

Aquest **decàleg** es pot resumir en: **No em precipito, penso.** Per:

- Entendre i fer més fàcil el control de la situació.
- Tenir en compte als altres i donar una oportunitat a la paraula.
- Minimitzar els danys i facilitar la restauració de la convivència.

Malgrat que els principis de la mediació pressuposen la imparcialitat i la neutralitat, les característiques específiques de les mediacions que es duen a terme a l’OND no permeten tot el desplegament d’aquestes condicions. D’una banda, perquè els professionals mediadors inicien la seva actuació per la demanda d’una de les parts, i de l’altra, perquè des de l’inici, les parts no es troben en situació d’igualtat. Les parts es troben, en un nivell diferent de rol i posicionament, ja que la persona que ha estat víctima de discriminació ha patit una agressió, un perjudici més gran, més greu i amb més seqüeles que l’altra part.

A més, cal tenir en compte que el conflicte a treballar tampoc es troba en una situació d’anivellament perquè una de les parts està produint una agressió reconeguda sobre l’altra, que és, en essència, violenta. Quan les parts han acceptat la voluntat de plantejar la resolució de conflictes des d’aquesta desigualtat, el repte professional dels mediadors de l’OND consisteix a treballar sobre l’assumpció de responsabilitats de les parts pel que fa als fets discriminatoris que causen el conflicte. Per estudiar les vies d’actuació en la mediació cal suposar que el fet discriminatori és l’acció provocada per un pensament previ (estereotip) i uns sentiments que l’acompanyen (prejudicis). Per aquest motiu, la mediació a l’OND sempre ha de treballar amb conflictes que provoquen l’agressió d’una de les parts que parteixen d’aquestes premisses. L’especificitat de la mediació per part de l’OND comporta que el posicionament de la figura mediadora sigui diferent (no és totalment imparcial ni estrictament equidistant) i hagi de treballar des del diàleg entre les parts a partir dels conceptes d’estereotips, prejudicis, vulneracions i discriminacions.

Cal entendre la mediació comunitària com una alternativa que complementa i amplia la defensa dels drets de les persones. Tractar la vulneració de drets o qualsevol tipus de discriminació des de la mediació comunitària no vol dir en cap moment negar aquests drets o amagar els actes de discriminació. Ans al contrari, vol dir subratllar la importància que tenen en la seva vida quotidiana i com han afectat a les persones concretes que han patit aquesta vulneració. Per tant, aquesta mediació comunitària des de la discriminació implica un posicionament professional en el qual es construeix camí des de la persona víctima amb la qual s’inicia l’acollida, el suport i l’acompanyament, fins arribar a la persona agressora per aconseguir, a través d’aquest diàleg, un reconeixement, un rescabament, un canvi. Però també la mediació comunitària parteix de la discriminació estructural i sistèmica com a model per a aconseguir la implicació de tota la societat en els processos de canvi, iniciant-se a través de la participació de les comunitats més properes a la víctima i l’agressor (com és el cas de l’eina dels cercles restauratius), i continuant amb la participació de la mediació en campanyes que possibilitin la transformació estructural a nivell polític.

Així mateix, és bàsic que els processos de resolució de conflictes i de mediació de l'OND es trobin coordinats en la xarxa municipal de serveis de mediació que desenvolupa l'Ajuntament de Barcelona, de manera que es puguin coordinar estratègies, temporalitats, rols, funcions i continguts d'aquestes mediacions, a fi i efecte de no duplicar intervencions, no revictimitzar i, sobretot, acotar les oportunitats d'actuacions en cada moment.

L'OND és una organització pensada per actuar des d'una perspectiva individual, però tot i així, tenint en compte la seva connexió amb la garantia de drets i la prevenció de la seva vulneració, **sempre es posa el focus en ampliar les actuacions d'aquesta àrea cap a una mirada més comunitària.**

3.4.3 Marc teòric i conceptual. Cap a un model de mediació comunitària

Què és la mediació?

Per identificar els elements principals de la mediació, proposem una definició planera:

La mediació és el treball que porta a terme un professional —el mediador o la mediadora— per resoldre un conflicte entre diverses parts. Per ajudar en aquest procés, aquesta persona es col·loca al mig, proporciona els mitjans (espai, temps, tècniques o habilitats) que facilitin la comunicació entre les parts que han sol·licitat aquest servei, amb l'objectiu que siguin elles les que busquin i trobin les alternatives de manera conjunta sobre l'assumpte que els ocupa.

També cal tenir molt en compte, la definició de Jean-François Six (mediador), director del Centre Nacional de Mediació de França durant els anys noranta del segle passat. Aquesta definició diu que la mediació:

“És una acció duta a terme per un ‘tercer’.

Entre persones o grups que hi donen consentiment lliurement, hi participen i als quals correspondrà la decisió final.

Destinada a fer néixer o renéixer entre elles relacions noves, sigui per prevenir o per curar relacions pertorbades” (Six, 1990).

D'acord amb aquesta definició, la mediació passa a tenir un valor doble: primerament, el d'atendre casos i situacions que preocupen i poden ser dolorosos, que necessiten ser atesos i reparats; en segon lloc, el de potenciar els valors de respecte i reconeixement de si mateix o mateixa i dels altres, entre les persones, en què la paraula i el diàleg són les eines de referència, en les diferents actuacions que es puguin donar a l'OND, per afavorir la convivència entre les persones i en la comunitat.

La conceptualització del terme mediació en l'actualitat es caracteritza per certa confusió, deguda segurament, a l'augment de qualitat que es pot observar en la literatura existent. Tenint en compte el seu estatut acadèmic, tot i que la mediació disposa d'un codi deontològic més o menys consensuat, no es pot parlar d'una corporació professional homogènia. La utilització indistinta de termes conceptualment diferents, la disparitat de funcions assignades a cada moment als i les professionals: assessorament, teràpia, consell, aprenentatge, justícia..., així ho demostren.

Per a què la mediació, en el seu sentit més ampli, es dugui a terme correctament i de forma útil per als ciutadans, cal que es regeixi per uns principis ètics i deontològics bàsics. Sobretot si estem parlant d'una mediació que es porta a terme en un servei públic. Per això tenim en compte les propostes de J.Faget (2010), mediador i investigador francès que, en el seu llibre *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*, ens diu que el discurs de la mediació està perfectament lligat a una perspectiva occidental-francesa que s'emmarca en la triple ètica de la llibertat, la igualtat i la fraternitat (l'harmonia social):

- Una **ètica de la llibertat**. La mediació glorifica la capacitat dels individus d'exercir el dret a escollir, d'utilitzar la seva pròpia paraula.
- Una **ètica de la igualtat**. La mediació cultiva la creença que els individus poden comunicar-se entre ells, dins d'una concepció horitzontal de les relacions en què cada un és considerat igual que l'altre en la seva essència i en la seva paraula.
- Una **ètica d'harmonia social**. Exaltant el mite de la trobada amb l'altre, de l'intercanvi, del diàleg, la mediació dibuixa una cartografia relativament harmoniosa de les relacions humanes.

L'ètica de la mediació defensa el principi de la participació directa, i una responsabilització de cadascú dins de la resolució dels propis conflictes, en contra del principi de delegació.

Els fonaments deontològics de la mediació es poden presentar de manera sintètica en dos punts:

- Les característiques i la posició del tercer

El mediador ocupa una plaça especial en funció de la legitimitat que li atorguen les parts, construïda pel respecte dels principis següents:

- **La competència.**
 - **La imparcialitat i la neutralitat.**
 - **La independència.**
 - **L'absència de poder de decisió.**
- Les característiques del procés
 - El procés de mediació és **comunicatiu**. Està basat en el diàleg directe entre les parts.
 - El procés de mediació és **cooperatiu**. Ha de permetre als protagonistes treballar de manera conjunta a la recerca d'una alternativa que sigui mútuament satisfactòria.
 - El procés de mediació és **directament participatiu**. Les parts s'han d'implicar personalment durant tot el procés i participar activament en la recerca d'alternatives.

Tenint en compte aquest decàleg i la tipologia de característiques que conformen la mediació, la figura del mediador o mediadora de l'OND ha de valorar en cada moment les situacions, condicions, eix de discriminació produït i realitat en què es troba la víctima per poder construir l'escenari del disseny de la mediació que ha d'abordar. En aquest sentit, ha de valorar aspectes relacionats amb el gènere, la diversitat intercultural, funcional, d'origen, trajectòries vitals, etc. per aconseguir el nivell d'aproximació adient entre les parts.

És en aquest punt on hem de considerar les dificultats del posicionament de la mediació respecte la victimologia, en tant que la col·locació en aquest punt intermedi fa que el mediador es trobi en contradiccions essencials respecte de les actituds, les projeccions i la regulació de sentiments davant el mirall de la realitat de la persona víctima. I això pot comportar la constatació que els paradigmes d'anàlisi respecte de la situació a mediar es troben en vèrtexs diferents respecte a la vivència de la situació discriminatòria per part de la persona víctima.

La dicotomia entre **mediació i victimologia** ja es troba reflectida en la normativa, com és el cas de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'Igualtat de tracte i no-discriminació, on es recull que l'administració pública ha de procurar, preferentment, per iniciar un procés de mediació abans d'incoar, amb caràcter alternatiu i subsidiari, el procediment sancionador corresponent. Per tant, la mediació ja es troba actualment regulada normativament com a eina preferent per a la resolució de conflictes en situacions de discriminació.

Aquests **processos restauratius** comporten la invocació al paper que ha de jugar la justícia en aquest procés. Segons el manual de justícia restaurativa de Nacions Unides del 2006, la justícia restaurativa és **un procés per a resoldre el problema de la delinqüència enfocant-se en la compensació del dany a les víctimes**, a través de mesures substitutives o dins un procés de mediació amb manament judicial, fent als delinqüents responsables de les seves accions, i també involucrant la comunitat en la resolució de conflictes.

La justícia restaurativa pretén que la persona que ha fet un dany repari la seva acció a la persona que ha resultat afectada i a la comunitat més propera que també ha quedat afectada. Implica una manera diferent d'acostar-se als fets delictius i, per tant, als diferents conflictes que s'ocasionen entre les persones, on allò que pren importància no és saber la norma que s'ha infringit o el culpable d'aquella acció, sinó què necessita la persona que ha estat danyada i qui és el responsable de reparar el dany comès.

Parlar de justícia restaurativa és parlar d'un **model que té molt en compte a la comunitat** com un dels tres eixos que tindrem presents a l'hora d'intervenir. De fet, les seves pràctiques es consideren mes o menys restauratives en funció de la participació de les tres parts. La comunitat forma part del problema però també de la solució, i pot donar recolzament a les parts que ho necessitin. Aquesta participació comunitària permet que el conflicte s'abordi amb més profunditat en poder incorporar les conseqüències reals que el dany ha tingut, a la vegada que permet que les parts comptin amb els suports que necessitin.

Els instruments més coneguts són: **mediació entre víctima i victimari, cercles, conferències de grups familiars, i reunions**. Els cercles, conferències i reunions solen tenir una participació més àmplia de persones en incorporar altres assistents que poden donar suport als directament afectats, com els representants de la comunitat. La **mediació reparadora** és l'instrument més conegut de la justícia restaurativa, però no sempre és considerat el més restauratiu ni el més eficaç. Permet abordar el dany que ha patit la persona víctima de discriminació. El mediador o la mediadora dirigirà el procés establint unes regles que permeti la comunicació, però la solució, és a dir, la manera en què volen reparar i ser reparats, correspon a les parts. D'altra banda, cal tenir en compte que els processos restauratius comporten una complexitat que cal tenir present abans de decidir l'instrument.

Què és la comunitat?

Podem **entendre la comunitat** com una xarxa o xarxes de relacions entre persones que interaccionen entre si per parentesc, interessos comuns, proximitat geogràfica, amistat, feina o la prestació o recepció de serveis o combinació d'aquests elements.

Tanmateix, segons Marco Marchioni (1999), treballador social italià molt vinculat al nostre país, la "comunitat" no és solament la gent que viu en un determinat territori. La comunitat s'ha d'entendre des d'una triple dimensió:

- Les administracions: l'estructura i l'organització de l'Estat, tenint molt en compte l'Administració local, la més propera als ciutadans.
- Els recursos: tècnics, professionals i científics relacionats amb el territori. Els serveis públics, els privats, les ONG i el voluntariat.
- La població i les seves organitzacions socials. La ciutadania considerada de forma individual i col·lectiva, el que anomenem la *societat civil*.

Per la seva banda, Carlos Giménez, mediador intercultural i comunitari (2015), considera que la paraula *comunitat* suggereix una idea d'**espai en què la gent es relaciona**:

“La cotidianeidad de la vida vecinal se desenvuelve en distintos espacios: viviendas, comercios, calles, parques, plazas, centros educativos, sanitarios y culturales, instalaciones deportivas... en definitiva, un entramado urbano de puntos de encuentro, interacciones y conflictos. No son espacios independientes, sino superpuestos de varias maneras:

- a través de los vecinos que coinciden en ellos, generando continuidades,
- estas continuidades se prolongan en las rutas de paso entre estos espacios y por las que transitan los vecinos,
- estos espacios se solapan porque lo que acontece en unos tiene eco en los demás, e incluso la 'frontera' entre unos y otros está difuminada”.

Per tant, la **comunitat** està formada per aquests elements i les relacions que hi ha entre ells en l'espai on es desenvolupen. Per conèixer una comunitat concreta i entendre les seves característiques cal mirar tots els elements i com es relacionen. Aquest coneixement de la comunitat permet dissenyar intervencions o accions a mida.

El concepte de comunitat ens dona compte d'una realitat present a la nostra societat, però també evoca un ideal a aconseguir. La comunitat és el nostre punt de partida (objecte d'intervenció) però també el tipus de societat que volem assolir (objectius d'intervenció). Viure en un mateix barri o territori no suposa, a priori, formar part d'una comunitat, que perquè existeixi cal, també, tenir un cert grau de sentiment de pertinença i de consideració d'elements comuns i compartits.

Quan parlem de construir comunitat associem aquest concepte a diferents substantius com acció, desenvolupament, organització o treball, que volen anomenar de manera més o menys precisa el tipus d'acció que vol desenvolupar un procés, a través del diàleg i la cooperació entre els actors d'una situació. De la mateixa manera, també s'han analitzat els aspectes negatius que poden trobar-se en la comunitat, tals com la pressió, la fixació de la identitat i el control en l'individu. Per això entendrem la comunitat com una configuració a

través de les eleccions, com una decisió moral i no com una condició estable i que tingui a veure amb un origen.

Els vincles d'una comunitat s'han de construir i mantenir. Es forgen amb compromisos, afinitats, i requereixen una consciència i una visibilització de la relació. A més, les comunitats impliquen contradiccions perquè estan constituïdes amb múltiples heterogeneïtats. Es pot dividir el seu anàlisi en una dimensió racional, que inclouria els territoris, la temporalitat, etc., i una dimensió emocional, formada per les relacions, els sentiments que s'hi mobilitzen, etc. Per tant, lluny d'una mirada que concep la comunitat de forma estàtica, entenem que requereix una acció des d'una mirada dinàmica i que promogui aquests aspectes comunitaris.

Què és la mediació comunitària?

Existeixen diferents formes i models de mediació, entre els quals trobem la mediació comunitària. Després de veure què s'entén per mediació, el rol que hi juga la persona mediatora i com s'entén el concepte de comunitat, és possible definir quina ha de ser la mediació que es pot i vol dur a terme a l'OND.

La mediació comunitària és la que es dona a la comunitat; tal com s'ha vist abans, per comunitat cal entendre l'espai on viuen i es relacionen les persones i els grups més o menys interrelacionats, organitzats i estructurats, en què també és present l'Administració (sobretot la local), els seus recursos i professionals.

L'objectiu de la mediació comunitària és doble:

- **Acompanyar les parts perquè gestionin bé el seu conflicte**, ja siguin persones, grups de persones, entitats o la mateixa Administració.
- Potenciar que la ciutadania integri els valors propis de la mediació, en què **el respecte i el reconeixement** de si mateix o mateixa i de les altres persones, es troben a primera línia; i on la paraula i el diàleg són les eines de referència.

La suma d'aquests dos objectius suposa un únic objectiu més ampli:

- Afavorir **la convivència entre les persones** i les seves formes d'organització, **dins de l'espai que representa la comunitat**.

Per tant, la mediació comunitària treballa en el sentit d'afavorir el respecte dels drets humans en les seves dues línies d'actuació: la gestió constructiva del conflictes concrets i el seu valor educatiu pel que fa al respecte i reconeixement de l'altre. Cal entendre que la mediació, com alternativa basada en el diàleg, és una eina molt important en la comprensió del respecte de les diferències i els drets humans, que reforça els valors democràtics i la comprensió i reconeixement de les persones. Ara bé, els conflictes entre les persones no són només una qüestió de raó o de drets, sinó també de posició, de lloc que ocupa cadascú, que estan afectats per altres necessitats i generalment necessiten una resposta que els tracti en tota la seva dimensió. En aquests casos, el diàleg és una alternativa vàlida.

En tota situació problemàtica sempre hi intervenen diverses persones. Cada una d'elles veu el conflicte amb els seus ulls, des del seu punt de vista. Cada una té els seus arguments i la seva raó, que poden ser totalment diferents als de l'altre, i ambdues posicions són perfectament legítimes.

El **diàleg** contribueix a la construcció d'un pont entre les diferents parts, en facilita l'aproximament, el reconeixement mutu i l'elaboració d'un discurs amb el qual es podran sentir identificades, sempre que reculli aspectes aportats per cadascú.

Tractar la vulneració de drets o qualsevol tipus de discriminació, mitjançant la mediació comunitària no vol dir en cap moment negar o amagar la vulneració o els actes de discriminació. Tot el contrari, vol dir subratllar-ne la importància en la vida quotidiana i com afecten les persones concretes que han patit una vulneració.

La mediació comunitària és una eina pensada per donar veu a les persones, per acompanyar-les, ajudar-les i apoderar-les perquè siguin capaces de gestionar els seus conflictes, sobretot aquells que els afecten i són especialment importants. La mediació, pel fet de tenir en compte les dues parts en conflicte, també dona una oportunitat a qui ha fet el dany de reparar-lo, autoobservar-se i poder modificar el seu pensament i actuacions.

El conflicte i la convivència

La democràcia suposa un debat constant en què cal respectar els diferents punts de vista. Això suposa que a la vida quotidiana sorgeixen una gran quantitat de situacions que provoquen tensions i malestar, conflictes de tot tipus entre els individus, en les relacions interpersonals, entre diferents grups socials, etc. De fet, negar la conflictivitat social pot ser una idea ingènua, i fins i tot perversa, ja que pot contribuir a un discurs dominant que veu els altres com a desviats o com a possibles objectes a dominar. Això pot ser degut a la imposició de valors o l'exclusió participativa d'altres punts de vista.

Ens podem apropar a la conflictivitat social des de tres perspectives que tenen diferents implicacions i que es poden detectar mitjançant indicadors diversos:

L'hostilitat	<p>Es culpabilitza els veïns o grups de veïns que són assenyalats com a agressors o invasors. Això genera desconfiança, mala comunicació i agressions.</p> <p>Indicadors: competència/cooperació, zones marginades, crítiques als altres, grups que no compleixen normes, moments tibants en espais públics, desqualificacions, consciència de conflicte, etc.</p>
La coexistència	<p>No implica una bona relació, tampoc de dolenta. Indica llaços febles que no es volen trencar, però com que es respecta l'altre però no es parla amb ell, es poden trencar fàcilment.</p> <p>Indicadors: vincles poc sòlids, es compleixen normes bàsiques, s'accepten valors diferents si no hi ha conflicte, espais propis de comunicació, cohabitació en espais públics però sense relació veïnal, etc.</p>
La convivència	<p>La qualitat de vida, com objectiu ampli, està íntimament lligada als diversos segments socials que han de viure l'impacte en la seva vida quotidiana.</p> <p>Indicadors: foment de vincles i participació de diversos grups en espais col·lectius. Es respecten les normes, s'assoleixen els valors bàsics comunitaris, es respecta i valora positivament la diversitat. Els conflictes s'aborden dialogadament, es fomenta la vida comunitària, es comparteixen espais públics amb clara identificació de veïnat.</p>

La convivència és l'alternativa més dinàmica que ens permet aproximar-nos al conflicte i construir la comunitat. La **convivència no és una responsabilitat exclusiva** dels diferents serveis de mediació comunitària d'un municipi, ni dels seus mediadors. La convivència **és una necessitat que té la comunitat**, perquè tots els seus membres puguin tenir una existència satisfactòria.

La convivència és una **responsabilitat de tota la comunitat**, amb l'Administració al seu davant, amb tots els seus professionals i recursos. **Els serveis de mediació comunitària**, com a integrants de la comunitat, han de fer una aportació important: ajudar a entendre aquesta qüestió i facilitar la relació entre tots els integrants de la comunitat perquè treballin per la convivència.

Per això la mediació comunitària ha d'incidir en les diferents **dimensions de la convivència** mitjançant diferent tipus d'actuacions, com ara les que es proposen a continuació:

Tipus d'actuacions	
Relacionals	Per no ser espectadors passius, cal aprofitar el foment que els equips locals ja han creat oferint espais de trobada i reconeixement per a una millor interacció positiva. Per això és necessari aprofitar polítiques culturals, educatives, etc., organitzar taules temàtiques i donar suport als mitjans comunitaris.
Normatives	No només vetllar pel compliment de les normes, sinó esforçar-se perquè es coneguin i s'adeqüin observant i revisant les normatives, difondre-les entre el veïnat i organitzar noves practiques normatives.
Ètiques	Valorar la democràcia i la igualtat de tracte, a partir de la participació donant exemple de respecte des de les institucions, donant suport a iniciatives d'educació en valors i pau, i fent referència sovint als valors en les declaracions públiques.
Participatives	Convivència és participació mitjançant la comunicació i negociació en corresponsabilitat. Per això, cal afavorir l'associacionisme dels més exclosos incorporant-los en sistemes no formals de reconeixement social.
Comunicatives	En els casos que sigui possible superar la coexistència, cal impulsar una comunicació interactiva entre el veïnat i les institucions, promocionant fòrums de diàleg per crear tradició de resolució de problemes i facilitant sessions obertes per compartir demandes i inquietuds.
Per una cultura del conflicte	La clau és la gestió pacífica i participativa del conflicte en què s'analitza tant la conflictivitat manifesta com l'amagada, es promocionen gestions alternatives i es col·labora en el disseny de protocols per incidències.
En relació amb les actituds	Les relacions comunitàries poden manifestar-se hostilment amb la idea de coexistència, o bé incorporar un acord de tolerància amb estratègies inclusives per arribar a una convivència respectuosa, sense dominis ni paternalismes. Per això cal sensibilitzar informant i formant tècnics, i reconèixer iniciatives i bones practiques.
Sobre la identitat	Treballar l'estima per la ciutat i el sentiment de pertinença al barri, i fer polítiques per estimular programes de pluralitat que abracin les diferències.

Què és el treball social comunitari?

El treball comunitari té una mirada sistèmica i ecològica, és a dir, una mirada global en què s'integra una intervenció amb la persona i les seves xarxes socials per potenciar els processos de capacitat personal i el desenvolupament; i mitjançant la qual es considera l'usuari com a subjecte implicat en un conjunt de sistemes que l'engloben i en els quals participa.

El treball comunitari s'inicia a finals del segle XIX en uns assentaments d'un barri marginal de Londres. A partir d'un treball individual es va observar que es podia acompanyar millor la persona en un entorn grupal, on es pogués compartir un objectiu comú i el treball cooperatiu. Aquesta experiència es va traslladar als Estats Units, on els anomenats "moviments d'assentament" van defensar la idea que els problemes socials eren generats per les condicions de la societat i que no tenien res a veure amb la personalitat de l'individu. En unes altres paraules, es va adoptar una mirada estructural i no tant individualista de la societat. Tot i això, la sistematització de models i mètodes professionals de treball social comunitari van haver d'esperar fins als anys trenta. Els primers projectes d'atenció comunitària als barris de Barcelona es van impulsar als anys seixanta. Durant la dècada dels setanta, percebuda com un període d'esperança i de canvi sociopolític, els treballadors comunitaris treballaven amb líders veïnals, sindicals, polítics, capellans i cristians de base per assolir la democràcia social i els serveis de benestar, aleshores inexistents. A partir d'aquestes pràctiques, es van pensar i crear les bases teòriques del que després seria el treball social comunitari.

Posteriorment, a principis dels vuitanta, i amb la democratització de les institucions, es van desplegar els serveis bàsics i el moviment veïnal es va desmobilitzar perquè els líders més significats van entrar a formar part dels nous ajuntaments. La ciutadania delega a l'Administració la resolució dels problemes que presenten les poblacions. Tanmateix, aviat es va fer evident que l'Administració per ella mateixa no pot fer front al deteriorament de les condicions de vida d'alguns territoris sense la concurrència de la ciutadania, grups i entitats, i sense la complicitat dels serveis públics del territori. Simultàniament, moltes associacions de veïns i entitats reivindiquen un paper actiu en l'abordatge dels dèficits culturals, urbanístics, econòmics, educatius i socials.

Tot i que històricament la intervenció comunitària ha estat patrimoni del treball social, avui en dia l'han incorporat altres professions, com ara l'educació social, la psicologia social o l'àmbit de la salut. En els darrers anys, a Catalunya hi ha hagut un cert desenvolupament del treball comunitari com a espai de trobada interdisciplinària que posa en relació coneixements de diverses disciplines (Úcar i Llena, 2006).

Què és el desenvolupament comunitari?

El concepte de **desenvolupament comunitari** el van definir el 1956 les Nacions Unides com "el conjunt de procediments pels quals els habitants d'un país uneixen els seus esforços als poders públics per tal de millorar la situació econòmica, social i cultural de les col·lectivitats". Aquest plantejament el va introduir a Espanya a partir dels anys seixanta Marco Marchioni, i normalment s'ha associat al desenvolupament local i al creixement econòmic.

Es tracta d'iniciatives que experimenten noves formes d'organització, més flexibles i horitzontals, que demanen altres formes de relació amb les institucions i el reconeixement de la seva capacitat d'autogestió (Cortés, 2014). Consisteixen en un procés públic d'acció comunitària, amb un fort component de l'àmbit educatiu i de valors, però que té com a objectiu assolir diverses millores en la qualitat de vida de les persones a través de les transformacions en el territori. Engloba diversos projectes i utilitza estratègies metodològiques basades en els processos participatius amb la finalitat d'assolir els objectius plantejats. A

més d'una diversitat d'agents, requereix òrgans que consolidin la participació, la impulsin i la puguin avaluar, tant pel que fa als processos com als resultats. Entre els seus punts forts destaca el fet que permet treballar en diversos àmbits: emocionals, de valoració del territori, en els canals de comunicació, la socialització, els valors, etc.

Què és l'acció comunitària?

Avui en dia l'acció sociocomunitària és un referent metodològic molt important per a les professions de l'àmbit de la intervenció social. És un àmbit molt extens amb molts matisos, conceptes, tipologies, referents, corrents, tasques i dimensions.

S'entén l'acció comunitària com una forma d'abordatge que pot estar present en una atenció individual, un enfocament globalitzador, que supera allò merament assistencial. Es tracta del desenvolupament de projectes que tracten d'integrar l'acció de diversos serveis, disciplines i professions, de considerar els diferents recursos d'un territori i promoure'n el teixit social del mateix. S'entén com una intervenció que implica la participació de grups i d'associacions vertebrats per objectius comuns.

L'acció comunitària és un tipus de pràctica que pretén l'organització de poblacions, que exerceixen els professionals de l'àmbit de la intervenció social al voltant de certs objectius col·lectius. L'acció comunitària pretén abordar la transformació de situacions col·lectives per mitjà de l'organització i l'acció associativa. És una tasca que es troba amb el repte de constituir i sostenir un grup (o diversos) al voltant de l'elaboració i l'aplicació de projectes de desenvolupament social (Barbero, 2005).

Carmona i Rebollo (2009) defineixen l'acció comunitària com “un procés de dinamització de les relacions socials de cooperació entre els membres d'un determinat àmbit o espai de convivència per millorar el benestar quotidià de les persones”. Més específicament, es tracta d'un procés que “inclou un conjunt d'accions desenvolupades per multitud d'actors, que poden incorporar o no professionals, i que fan referència a espais i escenaris compartits” (Úcar i Llena, 2006). Inclou, a més, diversos elements: espais físics, professions i professionals diversos, conceptes de diferents àmbits, individus i col·lectius, estratègies i metodologies, projectes i intervencions.

Per la seva banda, M. G. Ross (1967) defineix com a organització comunitària el procés pel qual una comunitat identifica necessitats i objectius, els ordena i classifica, busca i troba recursos interns i externs per afrontar-los i actua; fent-ho així, desenvolupa en la comunitat actituds cooperadores, col·laboradores i maneres d'actuar.

Pel que fa a les estratègies de treball comunitari es pot diferenciar entre les que es basen en la modificació dels dispositius institucionals i les que promouen el sosteniment dels abordatges col·lectius (Barbero i Cortés, 2005). Aquestes estratègies són diferents però no s'haurien de comprendre com a contradictòries entre sí, sinó com a diferents opcions d'intervenció legítimes que poden ser complementàries.

Els projectes comunitaris poder ser molt diversos. A continuació es defineixen alguns tipus de projectes, els seus objectius i alguns exemples⁶ :

Tipus de projecte	Definició	Objectiu	Exemple
Prospecció	Destinats a efectuar estudis aplicats per després poder intervenir. Prospeccions de curta durada i poca envergadura	Conèixer millor una situació determinada i especialment els aspectes sobre els quals es podria actuar.	Incidència en les agressions LGTBIQ+ al transport públic.
Sensibilització	Dirigits a augmentar el grau d'informació de la població sobre algun aspecte de la realitat. Es focalitzen en l'acció sensibilitzadora en un grup social determinat , i cal que es limitin a pocs missatges centrals. Molta intensitat, curta durada.	Que la població prengui consciència d'una situació, perquè els afecta directament o forma part de la globalitat del món en el qual viuen.	Projecte de sensibilització sobre drets vulnerats/ discriminacions/ eixos (LGTBI-fòbia, transfòbia, islamofòbia, etc.).
Dinamització	Potenciar i animar la vida d'una entitat, comunitat, etc. Cal mobilitzar els recursos propis, informals, d'una comunitat a partir de les seves mateixes estructures col·lectives.	Impulsar o reforçar els processos de participació per augmentar les capacitats a escala comunitària.	
Organització de la comunitat	Facilitar que la població s'organitzi per interessos o necessitats comunes, o bé per impulsar serveis i recursos necessaris per millorar la seva qualitat de vida.	Crear, promoure i ajudar a organitzar estructures i grups. Pretén la implicació comunitària en l'anàlisi i la superació de la vulnerabilitat per augmentar i consolidar les seves capacitats.	“Projecte de creació d'una plataforma cívica prodret a un habitatge digne per a totes”. “Projecte d'organització d'una xarxa associativa de voluntaris socials”.

Formació	<p>Fomentar espais d'aprenentatge i de capacitatció per a diversos col·lectius.</p> <p>Projectes puntuals de durada variable segons l'envergadura del programa.</p>	<p>Promoció, organització i control de cursos, cursets, tallers, seminaris i altres que permeten la transmissió de coneixements</p>	<p>Projectes de capacitatció i formació sobre drets humans, drets vulnerats i discriminació en diferents esferes de la ciutadania.</p>
Complementació institucional	<p>Cobrir els dèficits de serveis que tenen algunes institucions comunitàries.</p> <p>L'acció social, sovint, té el paper d'últim sistema de protecció.</p> <p>Aquests projectes es realitzen amb caràcter provisional i mentre no es determini qui ha de fer-se càrrec d'aquests àmbits concrets.</p>	<p>Posar en marxa serveis o accions que són necessaris en un determinat context, no assumits per cap sistema ni prestats a la població que els necessita</p>	
Problemes sociopersonals	<p>Adreçats a grups de persones que comparteixen una mateixa problemàtica o situació deficitària.</p>	<p>Reforçar, mitjançant la sinèrgia que possibilita el treball en grup, els aspectes positius personals i les capacitats que els ajudin a superar la problemàtica específica comuna.</p>	
Creació de serveis	<p>Proveir la societat, per mitjà de les organitzacions socials, amb els nous recursos (serveis, establiments, equipaments, equips, etc.) per atendre determinades problemàtiques.</p>	<p>Augmentar la dotació i l'oferta de recursos formals en sectors on s'hagi constatat un dèficit d'aquests serveis.</p>	

Com es mostra a continuació, els beneficis de l'acció comunitària es poden identificar tant a escala col·lectiva com personal, en diverses dimensions de la realitat: cultural i simbòlica, relacional, educativa i política (Barbero, 2002).

DIMENSIONS DE LA REALITAT EN QUÈ ES PODEN IDENTIFICAR ELS BENEFICIS DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA	
1. Cultural i simbòlica	<p>Les relacions que es construeixen a través del procés organitzatiu delimiten un espai social per a la construcció d'interpretacions comunes de les problemàtiques, de les necessitats, dels projectes d'intervenció, dels objectius i valors compartits, etc.</p> <p>L'acció comunitària afavoreix la trobada cultural, el canvi de la perspectiva d'un mateix i la identitat col·lectiva. Així mateix, estableix espais de trobada que, en cas de mantenir-se en el temps, fomenten que aquesta dimensió es formi com a procés, constantment revisat i, per tant, actualitzat. D'aquesta manera, la dimensió cultural i simbòlica pot mantenir-se més coherent amb les necessitats i els interessos de cada moment i situació. Aquest punt és important, ja que en funció de com es desenvolupi, la identitat col·lectiva es pot construir en una vessant d'oposició vers altres construccions identitàries. En aquest sentit, optar per una mirada de treball en xarxa afavoreix que es produeixi una construcció identitària cap a la inclusió i el diàleg.</p>
2. Relacional	<p>Incrementa la xarxa social de les persones i grups i permet disminuir l'aïllament individual i col·lectiu. Es construeixen llocs de trobada o convivència, programes llargs que permetin fer amistats i mantenir xarxes de suport. Els processos organitzats reedifiquen el teixit social dels territoris, multipliquen les possibilitats de participació en la vida quotidiana i donen estabilitat a la vida col·lectiva. A més, permeten establir xarxes de reconeixement, tant dels subjectes com dels múltiples recursos i aportacions a la xarxa. Aquest reconeixement desenvolupa una mirada cap a les capacitats de les persones i dels col·lectius d'un territori, tant des de l'àmbit professional, com de la institucional i de la mateixa ciutadania. Visibilitza la vida dins d'una xarxa integrada, i formant part així de les interdependències i com un conjunt que genera efectes més enllà de la suma de les parts que l'integren.</p>

3) Educativa	<p>Les experiències organitzatives són un espai social i un instrument clau per a l'aprenentatge. Quan es duen a terme projectes comunitaris, poden aflorar conflictes ja existents o de nous que cal gestionar. Així, doncs, es produeixen aprenentatges pràctics per resoldre situacions. També permet que es visibilitzin situacions prèviament ocultades, de manera que s'afavoreix la sensibilització. És una oportunitat per a l'aprenentatge d'habilitats de tàctica, tècnica i estratègia. En planificar i executar projectes que impliquen una certa complexitat dins un territori, es desenvolupen accions més creatives i que requereixen més organització i coordinació.</p> <p>Són un espai i un instrument que afavoreix l'estructuració de la vida quotidiana de la gent, ja que creen un marc de referències estables (Trilla, 2000). A més, permeten desenvolupar competències noves perquè formen part de projectes i assumeixen funcions que fins aleshores no s'han portat a la pràctica. Pel fet de mobilitzar col·lectius i/o situacions fins aquell moment inexistents, cada subjecte pot explorar rols nous dins la comunitat i confrontar-se amb situacions i coneixement sobre el propi territori que abans no coneixia. Són un espai i un instrument que permet fer front a la modèstia i a la timidesa de les classes populars. Permet construir la confiança necessària per reclamar la participació en la presa de decisions.</p>
4) Política	<p>A través d'un procés d'organització comunitària es crea una relació entre diferents subjectes i/o col·lectius. D'aquesta manera aconseguixen veu, interlocució, possibilitats de negociació i reivindicació. En altres paraules, els col·lectius en situació de vulnerabilitat s'apoderen, i obren camins per a la seva inclusió social. Tenint en compte aquesta perspectiva comunitària, cal destacar que el grup ofereix garanties i presenta recursos que li permeten assumir riscos que un individu sol no podria assumir.</p>

L'OND no té com a prioritat liderar un projecte comunitari com a tal, ja que centra la seva tasca en l'atenció individualitzada-grupal i de forma interdisciplinària. No obstant això, obre l'àmbit d'intervenció a la possibilitat de col·laboració en projectes comunitaris de diferents espectres. Els projectes poden estar vinculats a una possible participació per part de l'OND, juntament amb el Departament de Formació de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i el Centre de Recursos de Drets Humans. En aquesta possible participació podríem destacar els projectes de prevenció, prospecció, informació, sensibilització, formació i creació de serveis específics d'actuació en la defensa dels drets humans i la lluita contra les discriminacions en l'àmbit sociocomunitari.

4 Bibliografia

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. *Libro blanco. Título de grado en Pedagogía y Educación Social*. Madrid, 2005.

Aguilar, M.A. (Dir.). *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya, 2015.

Ahmed, Sara. *The Cultural Politics of Emotion*. Edinburg: Edinburgh University Press, 2004.

AIEJI. *Marco Conceptual de las Competencias del Educador Social*. Asociación Internacional de Educadores Sociales. En línia a: https://www.eduso.net/res/pdf/13/compe_res_13.pdf, 2005.

Ajuntament de Barcelona. *Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat*. Barcelona, 2018.

Ajuntament de Barcelona. *Ciutat de drets humans. El model de Barcelona. Guia metodològica*. Barcelona, 2019.

Ajuntament de Barcelona. *Mesura de govern. Oficina per la No Discriminació*. Barcelona, 2017.

Ajuntament de Barcelona. *Mesura de govern. Pla de lluita contra la Islamofòbia*. Barcelona, 2017.

Ajuntament de Barcelona. *Mesura de govern. Programa Barcelona ciutat de drets*. Barcelona, 2016.

Ajuntament de Barcelona. *Mesura de govern. Barcelona antiracista*. Barcelona, 2022.

Ajuntament de Barcelona. *OND Memòria 2017*. Barcelona, 2018.

Ajuntament de Barcelona. *OND. Memòria gràfica 2018*. Barcelona, 2019.

Ajuntament de Barcelona. *OND Balanç 2019*. Barcelona, 2020.

Ajuntament de Barcelona. *OND Balanç 2020*. Barcelona, 2021.

Ajuntament de Barcelona. *OND Balanç 2021*. Barcelona, 2022.

Ajuntament de Barcelona. *Pla municipal de lluita contra la islamofòbia*. Barcelona, 2017.

Ajuntament de Barcelona. *Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia*. Barcelona, 2020.

- Ajuntament de Barcelona. Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per racisme. Barcelona, 2021.
- Ajuntament de Barcelona. *Servei d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1-0. Informe final*. Barcelona, 2017.
- ASEDES-CGCEES (Asociación Estatal de Educación Social-Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales). *Definición de educación social. Código deontológico del educador y la educadora social. Catálogo de funciones y competencias del educador y la educadora social*. Toledo: Grafox S. L., 2007. En línia a: <http://www.eduso.net/archivo/index.php?c=27>
- Baratta, Alessandro. *Criminologia critica e critica del diritto penale. Quaderni della rivista 'La questione criminale'*, núm.5. Bolonia, 1982.
- Barbero, J. M.; Cortés, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Barcelona: Alianza Editorial, 2005.
- Barudy, J. *El dolor invisible de la infancia: Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Barcelona: Ed. Paidós, 1998.
- Barudy, J. i Dantagnan, M. *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Ed. Gedisa, 2006.
- Barudy J. I Dantagnan M. *La traumaterapia sistèmica: Un tratamiento alternativo a la psiquiatrización discriminatoria de los niños, jóvenes y adultos afectados por traumas*. Barcelona: Ed. Gedisa, 2021.
- Bauman, Zygmunt. *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1999.
- Bergalli, R.; Bustos, J. (coord.). *El pensamiento criminológico. Homo sociologicus*. Barcelona: Ed. Península, 1983.
- Berry, J. W. "Acculturation: Living successfully in two cultures". *International Journal of Intercultural Relations*. 29, pàg. 697-712 (2005).
- Bourdieu, P.; Passeron, J. C.: *La reproducción*. París: Ed. Minuit, 1970.
- Butler, Judith. *Cuerpos que importan: Sobre los límites materiales y discursivos del "sexo"*. Trad. Alcira Bixio. Buenos Aires: Ed. Paidós, 1993.
- Camps, V. *Virtudes públicas*. Madrid: Ed. Espasa-Calpe, 2003.
- Canetti, E. *Masa y poder*. Barcelona: Muchnik editores, 1981 (1960).
- Carmona, M. i Rebollo, O. *Guia operativa d'acció comunitària*. Ajuntament de Barcelona, 2009.
- Cho, S.; Crenshaw, K. W. i McCall, L. "Toward a Field of Intersectionality Studies: Theory, Applications and Praxis". *Signs: a Journal of Women in Culture and Society*, núm. 38 (4), pàg. 785-810 (2013).
- Collins, Patricia Hill. *Black Feminist Thought: Knowledge, Power and the Politics of Empowerment*. Boston: Unwin Hyman, 1990.
- Cortés Izquierdo, Ferran. "La potenciació del treball comunitari com a estratègia per a reafirmar el compromís social del treball social". *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, núm. 203, pàg. 23-35 (2014).
- Crenshaw, Kimberlé. "Mapping the margins: Intersectionality, identity politics and violence against women of colour". *Stanford Law Review*, núm. 43, pàg. 1241 (1991).
- Davis, K. "Intersectionality as buzzword: A sociology of science perspective on what makes a feminist theory successful". *Feminist Theory*, núm. 9 (1), pàg. 67-85 (2008).

- Delors, J. (coord.) *Informe de la Comissió Internacional sobre l'educació per al segle XXI*. Unesco, 1996.
- Fabra, Maria Lluïsa. *Técnicas de grupo para la cooperación*. Barcelona: Ediciones Ceac, 1992.
- Faget, Jaques. *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Editions Erès (Collection Trajets), 2010.
- Foucault, M. *Vigilar y castigar*. Madrid: Ed. Siglo XXI, 1975.
- Freire, P. *Pedagogía de la esperanza*. Madrid: FCE, 1992.
- Freire, P. *Pedagogía del oprimido*. Madrid: FCE, 1970.
- García Castaño, F. J.; Pulido, R. A. i Montes, A. "La educación multicultural y el concepto de cultura", *Revista Iberoamericana de Educación*. Monográfico: Educación Intercultural bilingüe, núm. 13, pàg. 223-256 (1997).
- Gerbner, G. "Toward a general model of ommunication". *Audio Visual Communication Review*, 4 (3), pàg. 171-199 (1956).
- Gijón, M., Martín, X. I Puig, J.M. "¿Es suficiente cuidar y acompañar en educación social? La pedagogía del don como propuesta de inclusión", *Revista de Educación Social (RES)*, núm.33, pàg. 12-43 (2021).
- Giménez Romero, C., i Gómez Crespo, P. *Anàlisis, prevenció y transformació de conflictos en contextos de inmigración*. Madrid: UAM Ediciones, 2015.
- Gimeno, R. i Nogueras, A. *Els escenaris del diàleg. Més enllà de la mediació*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Departament de Justícia, 2013.
- Goffman, E. *Estigma. La identidad deteriorada*. Madrid: Amorrortu Editores, 1963.
- Guerau de Arellano, F. *La vida pedagógica*. Fondo de Cultura Económica, 1985.
- Hancock, A. M. "When multiplication doesn't equal quick addition: Examining intersectionality as a research paradigm". *Perspectives on Politics*, núm. 5 (1), pàg. 63-79 (2007)
- Hooks, Bell. *Ain't I a Woman? Black Women and Feminism*. Boston, MA: South End Press, 1981.
- Hulsman, L. "Critical criminology and the concept of crime". *Contemporary Crisis*, núm.10, pàg. 63-80 (1986).
- Jorba, M. i Rodó-de-Zárate, M. "Beyond mutual constitution: the property framework for intersectionality studies" *Signs: Journal of Women in Culture and Society*. Vol. 45, núm. 1, pàg. 175-200 (2019).
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. "Strategies and psychological well-being among teacher education students: Coping and well-being in students". *European Journal of Psychology of Education*, 28 (4), (1984).
- Leal Rubio, J.: *La relación en los cuidados y el trabajo en red en salud mental*. Madrid: Asociación Española de Neuropsiquiatría, 2006.
- Lederach, J. P. *Transformació de conflictes*. Barcelona: Institut Català Internacional per la Pau; Icaria Editorial, 2010.
- Lewin, K. *Resolving social conflicts*. New York: Harper and Row Publishers, (1948).
- Major, B. i O'Brien, L. "The Social Psychology of Stigma". *Annuary Review Psychology*. núm. 56, pàg. 393-421 (2005).
- Marchioni, Marco. *Comunidad, participación y desarrollo*. Madrid: Editorial Popular, 1999.

- Maturana, H; Varela, F. *El árbol del conocimiento*. Santiago de Chile: Ed. Universitaria, 1984.
- McCall, L. "The Complexity of Intersectionality". *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, núm. 30, 1771, (2005).
- Mèlich, Joan Carles. "*Ética de la compasión*". Barcelona: Herder, 2010.
- Morin, E. *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Unesco, 1999.
- Nicolescu, B. *La transdisciplinariedad. Manifiesto*. Ediciones DuRocher, 1996.
- Oficina per la No Discriminació (OND): "Reglament de règim intern de l'Oficina per la No Discriminació". Ajuntament de Barcelona, 2019.
- Porges, S. *La teoría polivagal: fundamentos neurofisiológicos de las emociones, el apego, la comunicación y la autorregulación* Barcelona: Ediciones Pléyades, 2017.
- Reina, F.: "Las mediaciones sociales". *Cuadernos de Trabajo Social*. Barcelona, 2001.
- Rodó-de-Zárate, M. "Geografies de la interseccionalitat: llocs, emocions, desigualtats". *Treballs de la Societat Catalana de Geografia*. Vol. 82 pàg. 141-163 (2016).
- Rodó-de-Zárate, M. "Gender, nation and situated intersectionality: the case of Catalan pro-independence feminism". *Politics and Gender*. Vol 16 (2), pàg. 608-636 (2019).
- Ross, M. G. *Organización comunitaria*. Ed. Iberoamericana, 1967.
- Rueda, J. M. "Comunitat, participació i benestar social". Àrea de Serveis Socials. Diputació de Barcelona, 1998.
- Said, Edward W.: *Orientalismo*. Trad. María Luisa Fuentes. Barcelona: Debolsillo. 2008 (1978)
- Sánchez-Valverde, C. "L'educació social com a educació per als drets humans". *Revista d'Educació Social*, núm. 64, 2016.
- Six, Jean François. *Le temps des médiateurs*. París: Éditions du Seuil, 1990.
- Sleeter, C. I Grant, C. "An analysis of multicultural education in the USA". *Harvard Educational Review*, núm. 57, pàg. 421-444 (1988).
- Spora Sinergies, SCCL. "L'abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona. Estudi sobre el concepte, l'atenció i l'experiència de les persones víctimes". Barcelona, 2017.
- Tamarit Sumalla, J. M. *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*. Colección "Estudios de Derecho Penal y Criminología". Granada: Editorial Comares, 2012.
- Tajfel, H. i Turner, J. C. "An integrative theory of intergroup conflict". S. Worchel and W. Austin (ed.), The Pacific Grove, CA/ Brooks/Cole, 1979.
- Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació: "Observatori de les Discriminacions a Barcelona 2020". Ajuntament de Barcelona, 2021.
- Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació: "Observatori de les Discriminacions a Barcelona 2021". Ajuntament de Barcelona, 2022.
- Taylor, I.; Walton, P., i Young, J. *Criminología crítica*. Ed. Siglo XXI, Nueva Criminología, 1977.
- Úcar, Xavier i Llena, Asun (coord.). "*Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*". Barcelona: Editorial Graó, 2006.
- UNICEF: *Educación para el desarrollo: Manual para el profesorado*. Madrid: UNICEF-Comite Español, 1995.
- Valentine, Gill. "Theorizing and Researching Intersectionality: Challenge for Feminist Geography". *Professional Geographer*, núm. 59 (1), pàg. 10 (2007).

Vygotsky, L. S. *Mind in Society: Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.

Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació: "Observatori de les Discriminacions a Barcelona 2021". Ajuntament de Barcelona, 2022.

Taylor, I.; Walton, P., i Young, J. *Criminología crítica*. Ed. Siglo XXI, Nueva Criminología, 1977.

Úcar, Xavier i Llena, Asun (coord.). "Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria". Barcelona: Editorial Graó, 2006.

UNICEF: Educación para el desarrollo: Manual para el profesorado. Madrid: UNICEF-Comite Español, 1995.

Valentine, Gill. "Theorizing and Researching Intersectionality: Challenge for Feminist Geography". *Professional Geographer*, núm. 59 (1), pàg. 10 (2007).

Vygotsky, L. S. *Mind in Society: Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.

Acció afirmativa: Acció empresa pel govern o empreses privades per compensar la discriminació en el passat, per exemple, en l'àmbit de l'educació i el treball en contra de les dones, de races específiques, grups ètnics, religions o persones amb discapacitat. L'acció afirmativa és una forma de donar als grups desfavorits una igualtat substantiva.

Acció judicial: Dret d'accés que es reconeix a les persones físiques o jurídiques, els jutjats i tribunals per obtenir el respecte dels seus drets o dels seus interessos legítims, i que és satisfet amb una resolució judicial que acorda l'admissió a tràmit del que s'ha sol·licitat i fa que s'iniciï un procediment judicial.

Acollida: Acció o espai professionals en què es recullen les peticions, demandes, queixes, denúncies, consultes, informacions o qualsevol altre tipus d'acció que requereix una resposta de la persona o institució que les rep. Aquest espai pot ser físic (es fa rebuda a la persona que accedeix a l'espai) o virtual (en forma telemàtica o amb altres tipus d'entrada de comunicació).

Actuació conjunta entre agents col·laboradors: Intervenció professional de dues o més persones, entitats o serveis públics que elaboren un pla de treball unificat que va més enllà de la coordinació o el traspàs d'informació sobre una situació que els afecta professionalment per diferents vies.

Acusació particular: Facultat d'una víctima que ha sofert un delicte de ser part en el procediment penal que se segueix contra el presumpte autor, en el qual gaudeix de representació amb una advocada i una procuradora.

Acusació popular: Facultat de qualsevol persona física o jurídica de ser part acusadora en un procediment penal sense necessitat d'haver estat víctima per la conducta denunciada, i que està regulada en l'article 125 de la Constitució espanyola.

Anàlisi sistèmic: Enfocament analític transdisciplinari que parteix de l'estudi de la realitat a partir de sistemes o parts que s'interrelacionen i s'interconnecten entre elles, de manera que formen un tot, així qualsevol canvi, disfunció, crisi, transformació, etc., afecta totes i cadascuna de les parts que la formen i que s'interrelacionen. Així, la solució a un problema mitjançant aquesta anàlisi comporta l'observació d'estratègies de les interaccions que dona aquest problema a tot el sistema.

Ansietat: Resposta psicofisiològica d'anticipació involuntària de la persona davant estímuls interns o externs (pensaments, idees, imatges, sons, olors, etc.) que són percebuts com a perillosos i van acompanyats de sentiments desagradables i símptomes de tensió. Quan

aquesta resposta provoca un estat emocional permanent amb malestars significatius i desadaptatius, llavors es tracta d'un trastorn d'ansietat en què es necessària algun tipus d'intervenció psicològica.

Anticristianisme: Oposició a les persones cristianes, a la religió cristiana o la pràctica del cristianisme.

Antisemitisme: Actituds, sentiments, conductes i manifestacions hostils com la por, l'odi, el ressentiment, la sospita, el prejudici, la discriminació o el tracte injust envers les persones d'origen jueu o de les que confessen el judaisme. Les formes modernes d'antisemitisme inclouen la negació de l'Holocaust.

Apoderament: Procés que es dona a escala individual i social que comporta la capacitat d'augmentar la força de l'individu i el grup davant determinats problemes, i que genera confiança pel que fa al desenvolupament de les seves pròpies capacitats i accions. L'origen del concepte prové dels fonaments teòrics de l'educació social, però actualment s'ha estès a diferents àmbits de processos i reivindicacions socials.

Aporofòbia: Menyspreu, fòbia, aversió, odi o rebuig a les persones pobres o sensesostre.

Assessorament jurídic: consisteix a analitzar la queixa, explorar quin és l'abordatge més adient de d'un punt de vista jurídic i resoldre els dubtes de naturalesa jurídica de les tècniques.

Atenció jurídica: Consisteix en un primer assessorament individual de la persona que ha presentat la queixa quan la tècnica que porta el cas ho considera necessari, i s'efectua de manera conjunta amb ella. Comporta recollir la informació necessària del fet denunciat i orientar la persona sobre el funcionament del procediment administratiu o judicial. En cap cas se la representa processalment.

Bifòbia: Varietat d'actituds, sentiments negatius, discriminació i/o violència contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a bisexuals.

Bisexual: Persona que sent atracció física i emocional per persones independentment del seu sexe o gènere.

Circumstància agreujant de motius discriminatoris: Circumstància relativa a la responsabilitat penal d'una persona que fa augmentar la pena en cas de condemna. Està regulada en l'art. 22.4 del codi penal (CP).

Cita prèvia: Resposta institucional a la ciutadania en forma de requeriment per atendre la persona en el lloc, data i forma corresponents a temps previst.

Conciliació: Acte en el qual dues parts arriben a un acord de resolució d'un conflicte sense cap tipus d'intermediació de terceres persones. Aquest acte el poden portar a terme totes dues parts de manera totalment voluntària o suggerida per una autoritat juridicoadministrativa com a forma de solució del conflicte plantejat per aquesta via.

Delictes d'odi/delictes d'odi: Conducta que requereix dues variables principals:

- Que la víctima o l'objectiu de la infracció penal sigui el resultat d'una tria basada en un prejudici envers el grup al qual pertany, tant si aquesta pertinença és real com si és percebuda pel presumpte autor.
- Que sigui constitutiva d'infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones, els béns o les propietats.

El grup de referència és aquell que es basa en una característica comuna dels seus membres i que forma part dels col·lectius protegits per l'article 2 de la Declaració universal dels drets humans (raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altre mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició). Per tant, si ens trobem davant

d'una discriminació a una persona o col·lectiu dels relacionats anteriorment, associada a una infracció penal per aquest motiu, es podria considerar delictes d'odi si concorren els requisits anteriorment esmentats.

Demanda judicial: Acció que s'interposa davant d'un jutjat de la jurisdicció civil, laboral o contenciós-administrativa.

Demanda: Petició a un altre en què es requereix una reacció de contesta de diferents formes i obliga a l'altra part a respondre en cas que sigui Administració pública.

Denúncia penal: Acció que s'interposa davant una comissaria de policia o un jutjat d'instrucció penal i que no requereix la intervenció d'una advocada ni procuradora.

Derivació: Acció de traspàs entre agents col·laboradors d'informació o de gestions relacionades amb una situació que pot ser susceptible o no de ser treballada per l'OND o l'entitat que rep la situació en primera instància.

Discriminació directa: Es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga per algun dels motius protegits que la legislació vigent enumera.

Discriminació indirecta: Situació en què una disposició, criteri o pràctica aparentment neutres situa determinades persones en desavantatge particular respecte a altres persones, llevat que aquesta disposició, criteri o pràctica pugui justificar-se objectivament amb una finalitat legítima, i llevat que els mitjans per aconseguir aquesta finalitat siguin adequats i necessaris.

Discriminació múltiple: Situació en què una persona, per pertànyer a diversos grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.

Discriminació per associació: Situació en què una persona és objecte de discriminació com a conseqüència de la seva relació amb una persona d'un dels grups protegits.

Discriminació per diversitat funcional o per malaltia: La discriminació inclou les diversitats motrius, visuals, auditives i mentals, així com l'estigmatització pel patiment de qualsevol malaltia de caràcter durador.

Discriminació per error: Situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació com a conseqüència d'una apreciació errònia.

Discriminació per ideologia: la ideologia és la manera de pensar d'una persona en relació amb les polítiques existents en un estat. La discriminació per ideologia política consistiria en la privació de determinats drets per a aquelles persones que no estan d'acord amb unes determinades idees polítiques, o la incitació a la violència contra elles.

Discriminació per nació o origen nacional: Discriminació per la nacionalitat de la víctima.

Discriminació per religió o creences: es fonamenta únicament en la religió pròpia o en les creences religioses que segueixen determinades persones.

Discriminació sentida: Situació de discriminació viscuda com a tal per la persona afectada, independentment que es compleixin els requisits, característiques i condicions que marquen les convencions i la jurisprudència de la DUDH.

Discriminació: Prenent com a referent la definició que recull l'Observació general núm. 18 del Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides, en la qual s'esclareix el terme tal com l'entén el Pacte internacional de drets civils i polítics del 1966, definim la discriminació de la manera següent: "[...] tota distinció, exclusió, restricció o preferència basada en determinats motius, com són la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qual-

sevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones”.

Discurs d'odi: “Foment, promoció o instigació (...) de l'odi, la humiliació o el menyspreu d'una persona o grup de persones, així com l'assetjament, descrèdit, difusió d'estereotips negatius, estigmatització o amenaça pel que fa a aquesta persona o grup de persones i la justificació d'aquestes manifestacions per raons de 'raça', color, ascendència, origen nacional o ètnic, edat, discapacitat, llengua, religió o creences, sexe, gènere, identitat de gènere, orientació sexual i altres característiques o condició personal.” (Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància ECRI).

Dol: Reacció psicològica, emocional i de comportament en forma de patiment i aflicció davant la pèrdua d'una persona, animal o objecte estimat amb el qual existia un vincle afectiu. Aquesta afectació pot comportar la necessitat d'ajut psicològic professional (sobretot si es donen reaccions depressives cròniques) i es pot manifestar en un període de temps posterior al trencament del vincle (entre sis mesos i tres anys) o amb unes fases possibles i determinades (negació, ràbia, negociació, dolor emocional i acceptació).

Dret a la igualtat i la no-discriminació: La discriminació no és equivalent a qualsevol infracció del principi general d'igualtat, sinó que es refereix a la violació de la igualtat quan es donen alguns dels criteris de diferenciació prohibits (raça, sexe, origen nacional, etc.) cap a persones que pertanyen o estan vinculades a grups subalterns. Així, no qualsevol tracte diferenciat o desigual constitueix per si mateix una discriminació ni una vulneració del dret a la igualtat.

Dret fonamental: Dret humà reconegut en el Títol Primer de la Constitució espanyola.

Dret: Facultat d'exigir allò que una disposició normativa estableix a favor de les persones.

Drets humans: Facultats bàsiques que corresponen a totes les persones pel simple fet de la seva condició humana per garantir una vida digna. Aquests drets es posseeixen independentment de quina sigui la situació legal o jurídica del país o regió on habiten i de factors com la posició econòmica, la religió o creença, la situació familiar o de salut, el sexe, l'orientació o la identitat sexual, la raça, la ideologia o la nacionalitat o qualsevol altra circumstància en qüestió. Els drets humans són, doncs, uns drets bàsics que tenen les persones per si mateixes perquè es basen en la intrínseca dignitat humana. Estan reconeguts en la Declaració universal dels drets humans del 1948.

Enfocament humanista: Postulat de plantejament disciplinari inicial que potencia la presa de decisions de forma autònoma de la persona sense dependències de l'entorn, socials o professionals. Situa la persona, el subjecte, en el centre de qualsevol situació a analitzar o per la qual s'hagi d'actuar a escala professional. Parteix d'un enquadrament en què aglutina els models d'ajuda i de responsabilitat dins les disciplines de la psicologia i l'educació social.

Escolta activa: Tècnica professional de comunicació que comporta una actitud, per part del professional receptor, no només d'escolta sinó de demostració a la persona que transmet la demanda que també entén els sentiments, les idees o els pensaments que es troben amagats en el discurs. Es produeix, per tant, una connexió i implicació per part del professional receptor en allò que li està transmetent la persona afectada.

Estereotip: Generalitzacions o imatges mentals simplificades, sovint inconscients, que recauen i s'estenen sobre el conjunt de membres d'un grup, o les idees que manifesten, quan s'assumeix que tots els individus que el formen responen a les mateixes característiques i que poden portar a prejudicis i discriminació.

Estigma: Condició, atribut, característica física i/o psicològica, comportament o connotació social atribuïts que fa que una persona o un grup social (ètnic, religiós, nacional, etc.) siguin

inclosos en una categoria social en relació amb els altres membres que fa que rebin una resposta negativa i se'ls vegi com a culturalment inacceptables, menyspreats o inferiors.

Ètnia: Fa referència a la pertinença d'un individu a un grup o una comunitat que comparteix una llengua, una identitat simbòlica, una ideologia, una cultura i, en alguns casos, certs trets físics visibles que els diferencien dels altres grups o comunitats.

Expressió de gènere: Expressió de la persona respecte al seu gènere, basat en els rols tradicionals atribuïts al fet de ser dona o home, incloent la manera de vestir i el comportament femení o masculí.

Gènere: Es refereix a la relació d'homes i dones basada en la identitat, les condicions, les funcions i les responsabilitats -segons han estat construïdes i definides per la societat i la cultura-, assignades a un sexe i l'altre. Per tant, el gènere no és estàtic ni innat, sinó que adquireix un sentit, tenint en compte una base sociocultural al llarg del temps.

Homofòbia: Varietat d'actituds, sentiments, accions negatives, discriminació i/o violència contra les persones que s'identifiquen o són percebudes com a homosexuals.

Identitat de gènere: Es refereix a la vivència interna i individual del gènere tal com cada persona el sent, la qual pot correspondre o no amb el sexe assignat en el moment del seu naixement, incloent la vivència personal del cos (que podria involucrar o no la modificació de l'aparença o la funció corporal a través de mitjans mèdics, quirúrgics o d'un altre tipus, sempre que aquesta vivència hagi estat triada lliurement). La Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere, intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Segons això, les persones transgènere són persones que se senten del sexe contrari al que se'ls ha atribuït en néixer.

Informe jurídic: Escrit extens de valoració jurídica d'un tema concret en el qual hi ha una exposició i anàlisi de la legislació aplicable, el contingut del dret o drets en qüestió, les diverses vies de reivindicació d'aquests drets en cas de vulneració, la potestat sancionadora de les diferents administracions, conclusions i recomanacions.

Intermediació: Procés de gestió de conflictes que comporta la intervenció d'un tercer que actua com a catalitzador entre les parts, realitza totes les gestions i contactes necessaris, regula els tempos, estudia els interessos i aborda les demandes, per arribar a acords entre les parts sense que es produeixi cap trobada conjunta ni contacte físic entre elles.

Interseccionalitat: Metodologia de treball que incorpora una manera de mirar i entendre la realitat que va més enllà de la classificació de les persones segons una de les característiques que les representen. Les realitats i les necessitats de les persones estan condicionades per la seva posició en relació amb diferents eixos de desigualtat: classe social, gènere, diversitat funcional, cicles de vida, orientació sexual, origen, racialització, creences, etc.

Intersexual: Persona nascuda amb característiques sexuals que no s'ajusten a les definicions típiques de cossos femenins o masculins.

IRIS: Sistema telemàtic obert de l'Ajuntament de Barcelona d'atenció a queixes de la ciutadania.

Islamofòbia: Por, prejudicis, hostilitat o rebuig envers l'islam o les comunitats musulmanes.

Lesbiana: Persona de sexe o gènere femení que se sent atreta físicament i emocionalment per persones del mateix sexe.

LGBTI: Sigla de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals.

Litigi estratègic: Mecanisme de protecció de drets humans en què, mitjançant la denúncia d'un cas concret, es pretén aconseguir canvis significatius en la legislació vigent, la visibilització en l'opinió pública de vulneracions de drets, la conscienciació pública d'alguna problemàtica social, la provocació de debats públics sobre determinats temes, entre d'altres.

Mediació: Fa referència tant al procés com a l'acte en si mateix. És un procés similar a la intermediació, però amb la diferència que en aquest cas es porta a terme l'acte de trobada entre les parts. Per tant, l'objectiu inicial pot ser diferent pel que comporta la intencionalitat d'arribar a l'espai de contacte entre les parts, o es pot anar adaptant segons les característiques del mateix procés. També es refereix al mateix acte de trobada, en què es defineixen i es redacten els acords presos que obliguen les parts.

Mètode socioafectiu: Metodologia aplicada principalment en l'àmbit de l'educació social i la resolució de conflictes que comporta la creació d'un clima cooperatiu, d'una actitud de recerca col·lectiva i d'una experiència emotiva que faci aflorar sentiments, emocions, reflexions profundes i experiències viscudes per aconseguir trobar una solució al problema plantejat.

Mitjans de prova: Mecanismes per acreditar la pretensió d'una part en un procediment judicial o administratiu sancionador que poden consistir en declaracions de persones que han presenciats els fets de manera directa o indirecta, tota mena de documents (escrits, imatges, vídeos, àudios) i pericials de persones expertes en determinats temes tècnics.

Nota jurídica informativa: Escrit breu de valoració jurídica d'un cas concret en el qual hi ha un petit relat dels fets, una valoració de la legislació aplicable, unes propostes d'actuació i un recull d'indicadors.

Orientació sexual: Capacitat de cada persona de sentir atracció emocional, afectiva i sexual per persones d'un gènere diferent del seu, o del seu mateix gènere, o de més d'un gènere.

Pèrdua: Concepte psicològic associat al procés personal que es produeix quan es reacciona davant l'absència d'un ser estimat (mort, separació, absència sobtada, canvi de domicili o estil de vida, baixa laboral, incapacitat de trobar un objecte estimat, etc.) i que comporta el trencament del vincle que hi havia anteriorment.

Prejudici: Judici a priori o previ envers una persona o un grup, que s'emet sense fonament.

Processos traumàtics: Conjunt de situacions doloroses o estressants que sorgeixen en el marc de les relacions interpersonals significatives. Els seus continguts, repetició i cronificació esgoten els recursos naturals de les persones (biològics, psicològics i socials) destinats a calmar l'estrès i el dolor, i a elaborar-ne els significats, és a dir, a donar-los un sentit. Aquests processos provoquen danys o alteracions en l'estructura biològica, psicològica i social de les persones en totes les seves àrees.

Psicologia clínica: Àrea d'anàlisi i intervenció de la disciplina psicològica que estudia els aspectes implicats en els trastorns mentals. Això comporta actuacions d'avaluació, diagnòstic i intervenció terapèutica en persones que presenten algun tipus d'afectació mental a fi i efecte d'intentar restaurar l'equilibri psicològic de la mateixa. Aquesta àrea pot estar en coordinació o treball conjunt amb la psiquiatria.

Querella: Acció judicial que s'interposa davant la jurisdicció penal i que requereix la intervenció d'una advocada i una procuradora.

Racisme: Creença i actitud discriminatòries que consisteixen a considerar la superioritat natural d'un grup sobre un altre, tant en l'aspecte individual com en l'institucional.

Religió o creences: La discriminació per religió o creences es fonamenta únicament en la religió de la qual són fidels i creients les persones que l'exerceixen en són seguidores.

Romafòbia o antigitanisme: Forma específica de racisme, intolerància i discriminació envers les persones gitanes.

Salut mental: L'OMS defineix la salut de la manera següent: "Un estat de complet benestar físic, mental i social, i no només l'absència d'afeccions o malalties". Malgrat això, la mateixa OMS estableix que no existeix una definició oficial sobre el concepte de salut mental i

que pot estar influïda per diferències culturals, interpretacions disciplinàries, connotacions socials i la salut sentida per cada persona. En l'àmbit professional aquest concepte també engloba l'àmbit físic, el disciplinari i els recursos en què es fa la intervenció amb persones que presenten algun tipus de patologia mental diagnosticada.

Sexe: Concepte lligat a la biologia, al cos dels éssers humans. La nostra espècie habitualment presenta dimorfisme sexual, de manera que les persones naixem mascle o femella, encara que hi ha un percentatge molt petit de la població que, cromosòmicament, morfològicament o hormonalment, neix intersexual, és a dir, l'individu que neix amb una anatomia reproductiva o sexual o amb patrons dels cromosomes que sembla que no s'ajusten a les típiques nocions biològiques d'home o dona.

Sol·licitud de justícia gratuïta: Sol·licitud que pot efectuar una ciutadana davant del Servei d'Orientació Jurídica de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona perquè li sigui assignada una advocada d'ofici que exerceixi la seva defensa jurídica davant dels tribunals, de manera que l'Administració pública es fa càrrec dels honoraris professionals si es compleixen uns determinats requisits econòmics.

Supervisió: Espai d'anàlisi de la pràctica professional que realitzen els treballadors i treballadores d'àmbits psicosocials. Generalment es porta a terme des de perfils externs que donen una visió "súper" sobre la realitat en què es treballa i com es treballa, que ajuda a contrastar els marcs teòrics i conceptuals amb la praxi quotidiana. És un treball sobre el treball, un metatreball que se situa entre l'aprenentatge, la formació, l'educació i el suport en una organització o institució. És un procés i una relació que té com a objectiu revisar el treball professional i les emocions que acompanyen l'activitat.

Trans: Persona que té una identitat de gènere diferent del gènere assignat en néixer. També es refereix a la persona que desitja expressar la seva identitat de gènere d'una manera diferent del gènere assignat en néixer.

Transfòbia: Varietat d'actituds, sentiments negatius, discriminació i/o violència contra les persones que s'identifiquen o són percebudes com a trans.

Trauma: Concepte d'origen grec que vol dir "ferida". És una lesió física generada per un agent extern o d'un cop emocional que genera un perjudici persistent en l'inconscient.

Via administrativa: Interposició de sol·licituds, denúncies, demandes o recursos davant qualsevol Administració pública o dels jutjats o tribunals contenciosos administratius.

Via civil: Interposició de demandes o recursos davant els jutjats o tribunals civils.

Via internacional: Interposició de sol·licituds, demandes i recursos davant dels organismes internacionals de protecció de drets humans o del Tribunal Europeu de Drets Humans.

Via laboral: Interposició de demandes o recursos davant els jutjats o tribunals socials.

Via penal: Interposició de denúncies, querelles o recursos davant els jutjats o tribunals penals.

VinCLE: Tipus d'enllaç afectiu que una persona forma amb una altra i que les uneix en l'espai i es manté durant un temps continuat. Aquest tipus de relació es dona de manera selectiva i depèn d'una sèrie de circumstàncies, ja que no s'aconsegueix de manera generalitzada, i pot comportar una predisposició intermitentment a buscar contacte amb la persona o objecte d'afecció. En l'àmbit professional aquesta situació es dona quan la persona que demanda una atenció concreta aconseguix, junt amb el o la professional referent de la seva atenció, una connexió o un enllaç que comporta una implicació en les orientacions, assessoraments, acompanyaments i suport per a la resolució de la seva demanda.

Vulneració de drets: Situació en què els drets (humans, fonamentals, de diferents graus o nivells) es posen en qüestió, es prohibeixen o es restringeixen amb accions discriminatòries respecte a altres, o bé en la qual no es compleix una disposició normativa o s'actua

en contra del que té preceptuat. Per tant, una vulneració d'un dret no té perquè comportar obligatòriament una discriminació, però tota discriminació sí que implica algun tipus de vulneració de drets

Xenofòbia: Por, aversió, odi, hostilitat o rebuig vers les persones que són d'origen estranger, que són percebudes com a estrangeres, o vers persones d'altres països en general. La xenofòbia pot portar a la discriminació, el racisme i, en els casos més greus, a la violència.

Bloc I

Normativa relativa al dret a la igualtat i a la no-discriminació en un sentit ampli, com a precepte d'igualtat que impregna la resta de drets humans.

Organització de les Nacions Unides

- Declaració universal dels drets humans (articles 1, 2 i 7).
- Pacte internacional de drets civils i polítics (articles 2.1, 4.1, 24.1, 25 i 26).
- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (articles 2.2, 7.a.i, 7.c, 10.3).
- Conveni per a la prohibició de la tortura i altres tractes cruels, inhumans o degradants.
- Organismes especialitzats de les Nacions Unides.

Organització Internacional del Treball (OIT).

- Conveni sobre igualtat de remuneració (1951).
- Conveni sobre la discriminació (ocupació i feina) (1958).
- Conveni sobre la igualtat de tracte de nacionals i estrangers en matèria de seguretat social (1962).
- Conveni sobre treballadors amb responsabilitats familiars (1981).
- Declaració relativa als principis i drets fonamentals en el treball i el seu seguiment (1998) (article 2.d).
- Conveni sobre es treballadores i els treballadors domèstics (2011). Vigent

des del 2013 però no ratificat per l'Estat espanyol.

Organització de les Nacions Unides per a l'Educació, la Ciència i la Cultura (Unesco).

Convenció relativa a la lluita contra la discriminació en l'esfera de l'ensenyament (1960).

Consell d'Europa

- Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i de les llibertats fonamentals (article 14).
- Carta social europea (1961) (Part I, punts: 15, 18, 20 i 27; Part II, articles 8, 15, 17, 19, 20 i 23 i Part V article E).
- Protocol adicional núm. 12 al Conveni per a la protecció dels drets humans i de les llibertats fonamentals.
- Conveni europeu per a la prevenció de la tortura i altres tractes degradants (1987).

Unió Europea

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (Títol III).
- Tractat d'Amsterdam (1997) (article 12).
- Directiva 2000/78/CE. Directiva relativa a la igualtat de tracte en l'ocupació.

Estat espanyol

- Constitució espanyola (articles 1.1, 9.2, 14 i 23.2).
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals administratives i de l'ordre social (Capítol III del Títol II).
- Llei orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal (articles 235, 236, 237 i 238).
- Estatut dels Treballadors (articles 4.2 c, 17.1, 24.2 i 28.17).
- Normativa general per a la defensa de consumidors i usuaris de serveis.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril de l'Estatut de la víctima del delictes.
- Llei 1/2006, de 13 de març, per la qual es regula el règim especial del municipi de Barcelona (2006).
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i no-discriminació

Catalunya

- Estatut d'Autonomia de Catalunya (article 40.8).
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives (Preàmbul III; articles 5.j i 10).
- Llei 19/20, de 30 de desembre, d'Igualtat de tracte i no-discriminació

Barcelona

- Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (articles 2, 14, 17, 15.4 i 16.2).
- Carta de ciutadania de Barcelona (article 26).
- Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona (1999).
- Llei 11/2006, de 19 de juliol, de modificació de la Carta municipal de Barcelona (2006).
- Llei 7/2010, de 21 d'abril, de modificació de la Carta municipal de Barcelona (2010).
- Llei 18/2014, de 23 de desembre, de modificació de la Carta municipal de Barcelona (2014).

Bloc II

Instruments jurídics que regulen els motius de discriminació prioritari en la tasca de l'OND.

Discriminació per professar una religió o convicció, pertànyer a una ètnia, cultura o origen nacional o geogràfic determinats

Organització de les Nacions Unides

- Declaració universal dels drets humans (articles 2.2 i 16.1).
- Pacte internacional de drets civils i polítics (articles 20.2 i 27).
- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (article 13.1).
- Conveni sobre la igualtat de tracte de nacionals i estrangers en matèria de seguretat social (1962).
- Convenció internacional sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació racial (1965).
- Convenció internacional sobre la repressió i el càstig del crim de l'apartheid (1973).
- Declaració sobre la raça i els prejudicis racials (1978).
- Declaració sobre l'eliminació de totes les formes d'intolerància i discriminació fonamentades en la religió o les conviccions (1981).
- Declaració sobre els drets de les persones pertanyents a minories nacionals o ètniques, religioses i lingüístiques (1992).
- Declaració de Durban (2001) i el corresponent pla d'acció. No és vinculant, però aquest pla conté 219 mesures, de concreció variable, per combatre el racisme, la discriminació racial, la xenofòbia i altres intoleràncies relacionades. És la llista més completa fins a la data actual.

Organismes específics de control

- Comitè per a l'Eliminació de la Discriminació Racial.
- Comitè sobre Treballadors Migratoris.
- Relator especial sobre formes contemporànies de racisme, discriminació racial, xenofòbia i formes connexes d'intolerància.

- Relator especial sobre els drets humans dels migrants.
- Grup de Treball d'Experts sobre els Afrodescendants.
- Experta independent sobre qüestions de les minories.
- Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància – European Commission against Racism and Intolerance (ECRI)
- Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE)

Consell d'Europa

- Carta europea per a les llengües regionals o minoritàries (1992).
- Conveni marc per a la protecció de les minories nacionals (1995).

Unió Europea

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (articles 15.3, 21.2 i 22).
- Directiva 2000/43/CE. Directiva d'igualtat racial, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen racial o ètnic.
- Directiva 2002/90/CE, de 28 de novembre de 2002, destinada a definir l'ajuda a l'entrada, a la circulació i a l'estada irregulars.
- Directiva 2009/52/CE del Parlament Europeu i del Consell de 18 de juny de 2009, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre les sancions i mesures aplicables als empleats nacionals de tercers països en situació irregular.

Estat espanyol

- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violència, el racisme, la xenofòbia y la intolerància en el deporte
- Reial decret 932/2013, de 29 de novembre, pel qual es regula la Comissió Assessora de Llibertat Religiosa.
- Marco estratégico de ciudadanía,

inclusión contra la xenofòbia y el racismo (CIRAX) 2021-2027

Barcelona

- Carta de ciutadania de Barcelona (article 24.1).
- Mesura de govern Pla municipal de lluita contra la islamofòbia (2017).
- Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per racisme, de juny de 2021
- Mesura de govern Barcelona antiracista (2022)

Discriminació per orientació sexual i identitat de gènere

Unió Europea

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (article 21.2).

Estat espanyol

- Ley orgànica 10/22, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Proyecto de Ley para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI – BOCG de 12 de septiembre de 2022.

Catalunya

- Llei 10/1998, de 15 de juliol, d'unions estables de parella.
- Llei 11/2014, de 10 d'octubre, que regula els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals.
- Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Amplia la protecció dels drets de les dones transgènere i cisgènere i de les persones no binàries, amb la finalitat de respectar la diversitat de gènere.

Barcelona

- Carta de ciutadania de Barcelona (article 21).
- Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTBI-fòbia, de maig de 2020

- Protocol per a la prevenció, la detecció i l'acció davant les violències sexuals en activitats esportives per a persones adultes, d'abril de 2022

Discriminació per motius de gènere

Organització de les Nacions Unides

- Pacte internacional de drets civils i polítics (articles 3 i 23.4).
- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals (articles 3, 7.a.i).
- Declaració sobre l'eliminació de la discriminació contra la dona (1967).
- Convenció per a l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (1979).
- Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona (1993).
- Protocol facultatiu de la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (1999).

Organismes específics de control

- Comitè per a l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW).
- Grup de treball sobre la qüestió de la discriminació contra la dona en la legislació i en la pràctica.
- Relatora especial sobre la violència contra la dona.

Consell d'Europa

- Carta social europea (1961) (articles 4.3 i 10.2).

Unió Europea

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (article 23)
- Carta comunitària dels drets socials fonamentals dels treballadors (1989) (punt 16).
- Directiva 97/80/CE relativa a la càrrega de la prova en els casos de discriminació per sexe.
- Directiva 2002/73/CE, modifica la Directiva 76/207/CEE relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones en allò que fa

referència a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professional i a les condicions de treball.

- Directiva 2004/113/CE sobre la implementació del principi de igualtat de tracte entre homes i dones a l'accés a béns i serveis.
- Directiva 2006/54/CE relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i de tracte entre homes i dones en matèria de treball i ocupació.
- Directiva 2007/76/CE relativa al principi d'igualtat de tracte entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professional i les condicions de treball.

Estat espanyol

- Constitució espanyola (articles 32.1 i 35.1).
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Catalunya

- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

Barcelona

- Carta de ciutadania de Barcelona (article 20.1).

**Oficina per la
No Discriminació
Enfocaments i
metodologies per
garantir els drets
humans**

**Marc Teòric
Febrer 2023**

**Oficina per la No
Discriminació - Direcció
de Serveis de Drets de
Ciutadania - Àrea de
Drets Socials, Justícia
Global, Feminismes i
LGTBI**