

# L'abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona

Estudi sobre el concepte, l'atenció i l'experiència de les persones víctimes

---



## L'abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona

Estudi sobre el concepte, l'atenció i l'experiència de les persones víctimes

Aquest estudi pretén orientar futures accions per a millorar la resposta col·lectiva en l'àmbit dels delictes d'odi i altres formes de discriminació. A la vegada, assenyalava qüestions problemàtiques que exigeixen un procés de reflexió conjunta per part d'entitats, administracions i operadors jurídics experts en la matèria.

L'estudi és part del projecte Com responem als delictes d'odi? Anàlisi situacional, mapatge de serveis per víctimes i eines per la intervenció organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya amb la col·laboració de SOS Racisme Catalunya i el finançament de la Direcció de Drets de Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta recerca ha estat realitzada per la consultoria Social Spora Sinergies.

En el marc del projecte s'han elaborat també un *Manual pràctic per reconèixer i actuar davant els discursos i delictes d'odi* i un repertori amb *Serveis d'entitats i administracions de Barcelona per víctimes de delictes d'odi*

Barcelona, desembre 2017

Elaborat per:



Spora Sinergies SCCL

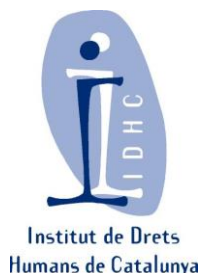
<http://www.spora.ws>

Composició de l'equip

Coordinació del projecte: Jon Casado

Consultoria tècnica: Mariona Estrada,

Jon Casado, Marta Pérez i Aleix Caussa



# Sumari

1.	Presentació.....	4
2.	Objectius i Metodologia .....	5
2.1.	Objectius .....	5
2.2.	Metodologia.....	5
3.	El concepte de “delictes d’odi” .....	8
3.1.	Consideracions prèvies: els delictes d’odi al Codi Penal.....	8
3.2.	La definició del concepte.....	9
3.2.1.	La distinció entre delictes d’odi i els discursos d’odi.....	10
3.3.	Diferents components del concepte .....	11
3.3.1.	La distinció entre delictes d’odi i les discriminacions.....	11
3.3.2.	La preponderància de la dimensió de les agressions físiques .....	12
3.3.3.	La delimitació dels delictes de discurs d’odi .....	13
3.3.4.	Els delictes d’odi 2.0.....	13
4.	L’experiència de les persones víctimes de delictes d’odi .....	15
4.1.	L’agressió.....	15
4.2.	El xoc .....	16
4.3.	Motius pels quals no es denuncia.....	16
4.3.1.	La normalització de les agressions.....	17
4.3.2.	Desconeixement dels recursos .....	18
4.3.3.	Desconfiança envers els cossos policials i les institucions jurídiques.....	18
4.4.	Reparació i recuperació .....	20
4.4.1.	Apoderament.....	20
4.4.2.	Reparació de danys.....	21
5.	Abordatge del fenomen .....	23
5.1.	Discursos i tensions en l’abordatge .....	27
5.1.1.	En la detecció .....	27
5.1.2.	En l’assessorament i acompanyament.....	29
5.1.3.	En la denúncia.....	30
5.1.4.	En la reparació.....	32
5.1.5.	En la prevenció i sensibilització .....	33
5.2.	Relació i coordinació entre agents implicats.....	33
6.	Necessitats i propostes detectades .....	36
6.1.	La manca de comprensió dels “delictes d’odi” i el procés legal .....	36
6.1.1.	Manca de coneixements legals.....	36
6.1.2.	Manca d’un abordatge intersectorial modèlic .....	37
6.1.3.	Manca d’un abordatge legal integral i la qüestió de la transversalitat .....	38
6.2.	La invisibilització dels delictes d’odi .....	38
6.3.	L’abordatge interseccional.....	39
6.4.	La sensibilització i la prevenció .....	39
6.4.1.	Una formació específica.....	39
6.4.2.	L’apropament de les entitats i les institucions a la gent.....	40
6.4.3.	La falta de detecció .....	40
6.4.4.	La detecció i les entitats significades: un problema afegit .....	41
6.4.5.	La manca d’un registre de casos.....	41
7.	Conclusions.....	42
8.	Propostes .....	46

# 1. Presentació

Aquest estudi neix de l'impuls de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC) que, a través del seu treball en l'àmbit de la recerca i la formació en drets humans i dels vincles que manté amb altres organitzacions que treballen amb col·lectius i persones en situació de vulnerabilitat, detecta un conjunt de disfuncions que afecten i dificulten la resposta que les organitzacions de la societat civil i els serveis de l'administració ofereixen a les persones víctimes de delictes d'odi i d'altres comportaments discriminatoris a la ciutat de Barcelona.

## **Antecedents:**

Un fet característic de les persones víctimes d'aquest tipus de delictes és que, en la majoria dels casos, no denuncien les agressions. Segons dades del FRA<sup>1</sup>, el 89% de les persones afectades per aquest tipus d'agressions no denuncien els fets a les autoritats policials i judicials corresponents. Entre els principals motius per no denunciar es troben la manca de confiança de les víctimes en les autoritats policials i judicials; una percepció subjectiva que si es denuncia "no s'hi farà res"; la por de les persones migrades en situació irregular de ser expulsades; la por a possibles represàlies per part dels autors del fet o bé de l'organització a la qual aquests pertanyen; la vivència de la discriminació com una cosa "natural" o "normal"; l'extrema vulnerabilitat en què algunes de les víctimes es troben; i, com aquestes, moltes raons que impedeixen o dificulten la presentació de denúncies per aquests fets. Aquesta realitat té com a conseqüència que la majoria de delictes quedin efectivament impunes i que el dany de les víctimes no sigui reparat.

A aquesta problemàtica s'uneixen altres disfuncions relacionades amb el teixit d'organitzacions que atenen a les víctimes. Per començar, hi ha una manca d'identificació de les organitzacions que intervenen sobre aquesta realitat a la ciutat de Barcelona. Conseqüentment, no existeix una coordinació operativa en l'àmbit de l'atenció de les persones víctimes d'aquestes agressions i discriminacions, ni un circuit d'atenció sistematitzat. Tot plegat té un efecte negatiu en l'atenció de les persones víctimes, ja que els i les professionals que acullen aquestes persones es troben sovint desorientats a l'hora de saber on acudir, quins recursos oferir o a quin tipus de cobertura legal poden accedir les persones ateses. En aquest sentit, el marc legal que els ha d'emparar - com també es descriurà en aquest document - tampoc ofereix una protecció evident ja que, entre d'altres qüestions, la delimitació del concepte de delictes d'odi, així com la incorporació i l'articulació de les diferents casuístiques a la legalitat és força recent i coexisteixen varis marcs legals.

---

<sup>1</sup> European Union Minorities and Discrimination Survey. European Union Agency for Fundamental Rights (2017).

## 2. Objectius i Metodologia

### 2.1. Objectius

A partir dels antecedents esmentats anteriorment s'han establert els següents objectius:

- Detectar, identificar i llistar les organitzacions de referència presents a Barcelona que treballen amb col·lectius i persones víctimes de delictes d'odi i comportaments discriminatoris.
- Analitzar el tipus d'intervenció específica que fan les entitats socials i serveis a partir d'una mostra d'organitzacions de referència en l'àmbit. Estudiar els factors que afecten a la qualitat de l'atenció i detectar les principals necessitats tant de les organitzacions com del teixit d'atenció i suport a les persones víctimes.
- Conèixer l'experiència en primera persona d'una mostra heterogènia de persones víctimes de delictes d'odi o d'altres comportaments discriminatoris a Barcelona. Estudiar, en particular, les principals realitats i percepcions que limiten l'accés tant als serveis d'atenció psicosocial com a les autoritats policials i judicials per tal de denunciar els fets.

Més enllà dels objectius i accions específiques que s'han dut a terme en el marc d'aquesta recerca, l'estudi pretén promoure la visibilització i reconeixement mutu entre tots els agents socials i comunitaris, públics i privats, que tenen alguna cosa a dir en l'abordatge d'aquest fenomen. El fet de reunir als agents implicats i posar sobre la taula les problemàtiques i necessitats compartides ha de servir, en si mateix, per promoure un debat obert i constructiu que millori la vertebració del teixit d'atenció a les persones víctimes.

Cal subratllar que el present informe es basa, fonamentalment, en exposar allò manifestat per les persones entrevistades i consultades durant el procés de recerca. En aquest sentit, la tasca de l'equip de recerca ha estat la d'organitzar argumentacions i continguts per tal de reflectir el relat d'aquests participants de forma entenedora i fidel.

### 2.2. Metodologia

La metodologia utilitzada en el present estudi s'ha basat en la combinació de tècniques qualitatives i quantitatives. Aquesta combinació ha permès, per una banda, conèixer els sentits i significats que envolten aquesta problemàtica (enfocament qualitatiu) i, per l'altra, posar nom, dimensionar i conèixer la tasca que fan les organitzacions que intervenen sobre aquest àmbit a Barcelona (enfocament quantitatiu).

Les **metodologies qualitatives** (entrevistes individuals i grups focals) s'han fet servir en la part inicial de la recerca per conèixer els discursos que es despleguen al voltant del concepte d'odi i els factors que incideixen sobre les capacitats de les entitats, els i les professionals, les autoritats judicials i les policials implicats, així com per conèixer la vivència de les persones que han rebut agressions o discriminacions.

Les **metodologies quantitatives** (qüestionari en línia auto-administrat) han estat utilitzades, un cop operativitzades les variables i categories clau, per mapejar les organitzacions que intervenen sobre els delictes d'odi i els comportaments discriminatoris a la ciutat, així com per conèixer les accions específiques d'atenció directa que ofereixen als col·lectius de persones víctimes i dimensionar les principals necessitats que tenen i les disfuncions que pateixen.

A continuació es descriuen cada una de les **tècniques de recollida d'informació** que s'han emprat.

- **Anàlisi documental;** principals documents de consulta utilitzats:
  - Definició dels delictes d'odi de l'OSCE (Organització per la Seguretat i Cooperació en Europa)
  - Estatut de la Víctima del Delicte (Llei 4/2015, de 27 de abril, BOE).
  - Articles vinculats amb els delictes d'odi al Codi Penal: 22.4, 314, 510, 511 i 512.
  - SOS Racisme i IDH (s.d.) Discursos y delitos de odio, herramientas para la acción. Curso virtual para identificar, intervenir y prevenir el odio desde la sociedad civil. Unidades 1 y 2.
  - Aguilar, M. A., et al. (2015) Manual pràctic per a la investigació i l'enjudiciament de delictes d'odi i discriminació, p.135.

- **Grups Focals (2):** s'han dut a terme dos grups focals en els quals han participat un total de 17 representants (directors i professionals d'atenció directa) d'organitzacions representatives i heterogènies, públiques i privades, que ofereixen atenció als col·lectius de persones víctimes a la ciutat de Barcelona.

Els objectius d'aquests grups focals era conèixer l'experiència en l'atenció directa i la coordinació efectiva entre les entitats i els serveis, i la vivència de les persones víctimes a través del seu prisma. També es va elaborar de forma participativa un esquema de funcions, recursos i accions d'atenció específiques que les organitzacions haurien d'oferir als col·lectius atesos.

- Tipologia d'entitats i serveis presents en els grups focals:

- Dones (3)
- LGTBQI (2)
- Culturals o religioses (2)
- Persones sense llar (2)
- Serveis públics específics en l'àmbit (2)
- Persones migrades i LGTBQI (1)
- Drets Humans (1)
- Racisme (1)
- Persones en situació de vulnerabilitat (1)

- **Formulari en línia de contactes:** un cop realitzats els grups focals, es va enviar un formulari a les persones participants per tal que compartissin els contactes d'altres organitzacions de referència en l'abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona (tècnica de la bola de neu). La informació d'aquest formulari va servir per complementar els llistats d'organitzacions amb les quals ja es comptava, provinents de diversos directoris d'organitzacions de la societat civil.

- **Entrevistes (7):** s'han realitzat un total de 7 entrevistes, 4 a dones i 3 a homes. 2 de les entrevistes han estat a referents legals amb experiència contrastada en la representació de persones víctimes i amb un ampli coneixement del marc legal de referència, amb l'objectiu de conèixer, entre altres aspectes, la cobertura legal que poden oferir les lleis de referència en l'àmbit i la seva aplicabilitat real.

Les altres 5 entrevistes han estat a persones víctimes d'agressions i discriminacions, que han representat els perfils o col·lectius següents: persona d'ètnia gitana, persona amb trastorn mental, persona sense llar, treballadora sexual, dona víctima d'odi 2.0.

Els principals objectius d'aquestes entrevistes van ser conèixer la vivència de l'agressió, estudiar els elements que van incidir en la possibilitat de demanar suport i denunciar (o no) els fets, així com analitzar la valoració de l'acompanyament rebut per part de les entitats de base i la seva percepció sobre les autoritats policials i judicials.

- **Qüestionari online** (mapatge): per últim, s'ha enviat un qüestionari online auto-administrat a una mostra aproximada de 125 entitats i serveis, públics i privats, de la ciutat que s'ha estimat que podrien estar involucrats en l'abordatge d'aquesta qüestió a la ciutat. Com s'ha esmentat abans, l'elecció d'aquestes organitzacions s'ha realitzat a partir de les recomanacions i contactes directes facilitats pels referents i professionals implicats en les fases prèvies de l'estudi, així com a partir de diversos directoris d'entitats socials. El criteri per seleccionar les entitats socials presents en aquests directoris que havien de formar part de la mostra ha estat, bàsicament, que treballassin en àmbits o amb col·lectius històricament afectats per agressions i discriminacions d'aquests tipus.

L'objectiu del qüestionari era conèixer les accions específiques que les organitzacions ofereixen a les persones víctimes, saber amb quins altres recursos es coordinen i conèixer la seva percepció sobre els principals problemes i necessitats que confronta el sector, així com recollir les principals dades identificatives per incloure-les en el repertori de "**Serveis d'entitats i administracions de Barcelona per víctimes de delictes d'odi**" resultant d'aquesta recerca. El qüestionari també ha incorporat preguntes relatives a les funcions de l'entitat o servei i el perfil i coneixements de l'equip professional sobre la qüestió dels delictes d'odi, per tal de poder fer un últim cribratge que servís per triar les organitzacions de referència en la matèria i que finalment s'han inclòs en el repertori.

A través del qüestionari s'han obtingut 51 respostes vàlides. Per l'anàlisi quantitatiu presentat en aquest informe s'han utilitzat les respostes de les 42 organitzacions que han manifestat que intervenen sobre els delictes d'odi (sigui o no aquesta una de les seves funcions i independentment de si ofereixen o no atenció directa).

Finalment, en col·laboració amb l'IDHC s'ha realitzat un últim cribratge d'aquest llistat, obtenint com a resultat un total de 35 organitzacions que conformen el citat repertori.

### 3. El concepte de “delictes d’odi”

En aquest capítol es defineixen les diferents tensions que es deriven del concepte de delictes d'odi. Més concretament, s'exposen les limitacions que suposa el concepte a la pràctica i en el seu abordatge i s'analitzen els diferents elements del conceptes que generen controvèrsia.

#### 3.1. Consideracions prèvies: els delictes d'odi al Codi Penal

Abans d'entrar a definir pròpiament els delictes d'odi les persones entrevistades relaten les problemàtiques vinculades amb el procés d'inclusió dels delictes d'odi a la jurisprudència.

*“Hi ha una certa ambivalència perquè aquí teníem els grans convenis de drets humans que tenien tota una sèrie de biaixos històrics i consensuats de discriminació que als anys 1970 s'inscriuen a les constitucions europees i, seguidament van fer un salt als codis penals. Aquest salt grinyola una mica.” (E6)*

Es comenta que, des d'una perspectiva històrica, els delictes d'odi van començar a ser abordats en l'àmbit internacional a partir de la Declaració Universal de Drets Humans (DUDH) al 1948, i les subsegüents convencions elaborades sobre els drets humans fonamentals com la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació racial adoptada al 1965, la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra les dones aprovada al 1979 i la Declaració sobre l'eliminació de totes les formes d'intolerància i discriminació fonamentades en la religió i les creences, adoptada al 1981, entre altres<sup>2</sup>.

Aquestes convencions i declaracions internacionals van néixer amb una visió universalista de protecció de drets tant a nivell institucional com normatiu i, anys més tard, el seu contingut va ser adaptat i inclòs en les eines de treball d'institucions internacionals com és el cas de l'Organització per la Seguretat i la Cooperació a Europa. No obstant això, el valor legal d'aquestes declaracions no va tenir un efecte jurídic formal i destacable fins que els tribunals regionals com el Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH), el tribunal interamericà o africà, no van començar a resoldre casos vinculats a qüestions de discriminació.

Cal mencionar que el TEDH no va acceptar demandes individuals fins que no es va adoptar el protocol 11 a la Convenció Europea de Drets Humans (CEDH), que va entrar en vigor l'any 1998, i va reconèixer el dret dels individus i les persones físiques de presentar una demanda d'empara a un tribunal internacional<sup>3</sup>. D'aquesta manera, el marc normatiu i jurídic sobre els delictes d'odi va ser desenvolupat de forma vertical, imposant-se a les agendes polítiques nacionals i locals tardanament.

El lideratge extern d'aquesta qüestió ha tingut diversos efectes, com ara la falta d'elements de protecció nacionals, perquè aquests encara no s'havien desenvolupat, una inclusió parcial de la temàtica a l'agenda política i una amalgama de mesures elaborades sense establir un consens previ a la seva adopció.

Aquest és el cas d'Espanya, un Estat que no ha creat una definició pròpia sobre els delictes d'odi però que ha anat afegint categories o eixos de discriminació en la definició proposada per l'OSCE. En aquest sentit, no és fins al 2015 que el Codi Penal reconeix la discriminació per raons de gènere com un delicte -malgrat ser un tipus de discriminació sobradament evidenciat i consensuat.

<sup>2</sup> SOS Racisme i IDH (s.d.) Discursos y delitos de odio, herramientas para la acción. Curso virtual para identificar, intervenir y prevenir el odio desde la sociedad civil. Unidad 2.

<sup>3</sup> Aguilar, M. A., et al. (2015) Manual pràctic per a la investigació i l'enjudiciament de delictes d'odi i discriminació, p.135.



## 3.2. La definició del concepte

Les persones entrevistades comenten que en l'estat espanyol el Codi Penal no té una definició concreta d'aquesta tipologia de delicte. En efecte, el Codi Penal compta amb quatre articles específics dedicats a aquesta tipologia<sup>4</sup>, sense que cap d'ells proposi una definició operativa del concepte.

Així, **l'aproximació que s'utilitza en parlar de delictes d'odi jurídicament és la que va proposar l'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) l'any 2003** en la qual s'estableix que és un delicte d'odi:

«Qualsevol infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones (A) o les propietats, en què la víctima, el local o l'objectiu de la infracció es triï per la seva, real o percebuda, connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup com els que defineix la part B. (B) Un grup es basa en una característica comuna dels seus membres, com ara la seva "orientació o identitat sexual" real o percebuda».

D'aquesta manera, Espanya, malgrat els esforços per fer avançar la jurisprudència, presenta un marc legal força particular a causa de la manca d'una definició o d'un capítol centrat en les discriminacions i els delictes d'odi al Codi Penal.

**Així, en el Codi Penal** els delictes d'odi són aquells actes que, a més de constituir un delicte ordinari, presenten un agreujant per ser motivats per: "raça, antisemites o alguna altra classe de discriminació referent a la ideologia, la religió o les creences de la víctima, l'ètnia, la raça o la nació a la qual pertanyi, el seu sexe, orientació o identitat sexual, raons de gènere, la malaltia que pateixi o discapacitat"<sup>5</sup>.

És fonamental destacar que al 2015 els articles vinculats als delictes d'odi del Codi Penal van ser modificats incloent un nou tipus de discriminació: les raons de gènere<sup>6</sup>. A més, també es van augmentar el nombre de conductes punibles als articles 510, 511 i 512.

El cas més destacat és el de l'article 510 que va adquirir nous matisos i va passar de dos apartats curts sobre el foment de la violència i la divulgació del discurs d'odi, a compondre-se per sis apartats sobre aquest tipus de delictes, agregant subapartats específics sobre les conductes punibles. Com ens relaten les persones entrevistades, es destaca que hi ha una manca de coherència sistèmica a l'hora de redactar les modificacions dels nous articles i que les categories incloses sobre la discriminació als articles 22.4 i 510 a 512 i, fins i tot amb altres articles, no es corresponen.

A grans trets, i més enllà de les penes de presó, les conductes específiques afegides a l'article 510, que és l'article més desenvolupat en matèria de discriminació, són:

- El foment, la promoció o la incitació directa o indirecta de l'odi, hostilitat, discriminació o violència contra un grup, una part del mateix o contra una persona determinada a causa de la seva pertinença al grup.
- La producció, elaboració, possessió amb finalitat de distribuir, i distribució, entre altres, de materials que fomentin, promoguin l'odi, hostilitat, discriminació o violència contra un grup, una part del mateix o contra una persona determinada a causa de la seva pertinença al grup.

<sup>4</sup> Articles vinculats amb els delictes d'odi al Codi Penal: 22.4, 510, 511 i 512.

<sup>5</sup> Article 22.4 del Codi Penal

<sup>6</sup> *Ibid.*

- La negació, trivialització o enaltiment dels delictes de genocidi, lesa humanitat, etc.
- La lesió de la dignitat de les persones a través d'accions com la humiliació, el menyspreu o el descrèdit contra els grups o persones mencionades prèviament.
- L'enaltiment, justificació o difusió des delictes comesos contra un grup, part del mateix o una persona membre.

En aquest punt, es destaca que la menció als grups i a la pertinença (o atribució de pertinença) a un grup no és casual, ja que els delictes d'odi no només es dirigeixen a persones concretes, sinó que poden dirigir-se contra una part d'un grup, a tot el grup o a estructures representatives del grup com poden ser béns materials, estructures físiques o patrimoni.

Per tant, **aquests delictes es basen en la discriminació a causa de l'atribució d'estereotips negatius sobre un grup o col·lectiu de persones**. Dit d'altra manera, la persona víctima és seleccionada perquè se li atribueixen uns estereotips propis d'un grup.

*“Els delictes d'odi tenen un component d'afectar els drets de la persona individual que els pateix però alhora es llença un missatge a les víctimes potencials, és a dir estan recordant a aquella persona que pertany a aquest col·lectiu que ella i la resta del grup al qual pertany no mereixen estar en una situació d'igualtat en aquella societat.” (E6)*

Per últim, també es comenta que l'especificació i ampliació de la legislació també inclou la creació d'una comissió a través d'internet i xarxes socials.

**En resum, els delictes d'odi es poden abordar des de diferents vies:**

- A partir del Codi Penal, ja sigui a través dels articles 510, 511 i 512 que incorporen les categories sobre la discriminació.
- Mitjançant un delictes tipificat al Codi Penal al qual se li suma l'agreujant de l'article 22.4.
- A través d'altres articles que inclouen modalitats agreujants per motius de discriminació, com ara el 314.

### 3.2.1. La distinció entre delictes d'odi i els discursos d'odi

En aquest punt és imprescindible precisar la distinció entre els delictes d'odi, el discurs d'odi i els delictes de discurs d'odi, per tal d'evitar confusions terminològiques en les pàgines següents. Si bé, com s'acaba de presentar, els delictes d'odi no tenen una definició concreta al Codi Penal, els discursos d'odi no tenen una única definició de referència consensuada i compartida, i només tenen cabuda al Codi Penal en tant que delictes de discurs d'odi.

Es relata que generalment, basat en les formulacions que fan diferents organismes internacionals, existeix un cert acord en què els discursos d'odi són *“totes les formes d'expressió que propaguen, inciten, promouen o justifiquen l'odi racial, la xenofòbia, l'antisemitisme i altres formes d'odi basades en la intolerància, entre d'altres [...]”*<sup>7</sup>. Depenent de l'organització que la promogui, la definició pot introduir col·lectius o grups específics.

D'altres definicions complementàries inclouen *“la humiliació o el menyspreu d'una persona o d'un grup de persones, així com l'assetjament, el descrèdit, la difusió d'estereotips negatius, estigmatització o amenaça respecte a una persona o un 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 condicions personals”*<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> SOS Racisme i IDHC (s.d.) Discursos y delitos de odio, herramientas para la acción. Curso virtual para identificar, intervenir y prevenir el odio desde la sociedad civil. Unidad 1, p. 10.

<sup>8</sup> SOS Racisme i IDH (s.d.) Discursos y delitos de odio, herramientas para la acción. Curso virtual para identificar,

Així, aquests discursos no sempre suposen un delicte ja que sovint estan emparats per la llibertat d'expressió. Per tant, es comenta que només seran considerats delictes de discurs d'odi aquelles consideracions compreses en l'article 510 del Codi Penal, el qual inclou, en un primer apartat, una definició similar a l'exposada en les pàgines anteriors.

### 3.3. Diferents components del concepte

La manca d'una definició operativa i integral dels delictes d'odi, sumats al fet que aquest tipus d'actes són tractats jurídicament com a agreujants de delictes ordinaris, ha desembocat en una multiplicitat de lectures sobre aquest tipus de delictes.

Així, es fa palesa la necessitat d'abordar el concepte des de les seves vessants i interpretacions. Aquesta secció es compondrà de quatre eixos d'anàlisi: la distinció entre els delictes d'odi i la discriminació, el rol atribuït a les agressions físiques, les dimensions del discurs d'odi, i els delictes d'odi 2.0.

#### 3.3.1. La distinció entre delictes d'odi i les discriminacions

Tal i com s'ha evidenciat en el punt anterior, el Codi Penal no compta amb un capítol o una llei específica per als delictes d'odi<sup>9</sup>. Així, els delictes d'odi queden subjectes, a la pràctica, als actes delictius comesos envers als grups inclosos al Codi Penal, deixant de banda les conductes discriminatòries no contemplades dins d'aquest.

*“Nos falta una ley integral de igualdad de trato que tipifique comportamientos que no están previstos en el código penal pero que son discriminatorios y que tendrían que tener una respuesta de sanción administrativa que podría ser una sanción económica, trabajos en beneficio a la comunidad, ver diferentes fórmulas de mediación, de reparación de daños. De esto carecemos salvo la experiencia piloto que tenemos en Cataluña que es la ley de homofobia cuyo capítulo infractor no es precisamente el mejor y no está muy bien definido. Hace falta una ley integral.” (E7)*

En aquest sentit, les persones referents de les entitats entrevistades han destacat la presència d'aquest **biaix entre el que a la pràctica es considera una discriminació per motius d'odi i la tipificació del propi delicte d'odi**. Actualment el fenomen està vinculat a una perspectiva jurídica-legal en què el terme delicte sempre ens remet a allò establert en el Codi Penal. Es relata que delicte sempre va unit a un acte penal i, per tant, tota manifestació d'odi no vinculada a delicte inevitablement queda fora d'allò punible, tot i que poden ser sancionables per la via administrativa en alguns casos.

*“Hauríem de parlar de situacions de discriminació. Podrien ser sancionables perquè el dret punitiu és el dret penal i, amb la part administrativa, serien accions sancionables sense arribar a ser penals.” (E8)*

Així, es comenta que el Codi Penal no contempla d'altres formes en què s'expressa el fenomen de l'odi com són les conductes discriminatòries o les agressions motivades per l'odi. Les vivències quotidianes de les discriminacions per motius d'odi superen els casos tipificats al Codi Penal. Un fet que limita tant les accions legals com el treball quotidià de les entitats que atenen a persones víctimes<sup>10</sup> de discriminacions.

---

intervenir y prevenir el odio desde la sociedad civil. Unidad 1, p. 14.

<sup>9</sup>Tot i així, aquests delictes estan inclosos en els delictes relatius a l'exercici dels drets humans.

<sup>10</sup> Utilitzem el concepte víctimes de delictes d'odi o persones víctimes ja que aquests són els han utilitzat les persones entrevistades.

*“Una cosa es el código penal qué nos dice y cómo nos ajustamos, si queremos traducir que la persona quiere tener un itinerario legal pues ha de encajar ahí. [...] Y otra cosa es cuando atendemos a una persona porque consideramos que es fruto de una expresión o de una violencia de odio. Yo creo que son dos cosas diferentes. Puede venir y no encajar en eso pero la tenemos que tratar porque la persona ha sufrido odio.” (E9)*

A més, les entitats relaten que **la conceptualització de delictes d'odi resulta inoperativa en certes ocasions ja que no totes les situacions de discriminació estan contemplades al Codi Penal**. És el cas de la discriminació per motius d'aporofòbia<sup>11</sup>, que encara no està inclosa com a categoria agreujant al Codi Penal. En efecte, tota agressió dirigida a persones sense llar no es contempla com a delicte d'odi, negant l'estatus de víctima de discriminació a aquelles persones que són atacades pel fet de ser vinculades a aquest grup o col·lectiu.

*“L'odi contra el pobre no està tipificat enlloc i aquest és un dels problemes que tenim per poder determinar les agressions o les conductes delictives que puguin anar adreçades a persones, en el nostre cas, en situació de sense llar o una situació socio-econòmica vulnerable [...] Si no està recollit no està reconegut i si no està reconegut no es pot imputar i si no es pot imputar no existeix.” (E8)*

En la mateixa línia, la història de certs col·lectius socials s'ha escrit des d'una experiència de dominació i discriminació. **La categorització social en base a atribucions negatives i estereotips conforma la història i el present de determinats col·lectius**. El poble gitano, les dones o les persones amb una problemàtica de salut mental segueixen havent de defensar els seus drets i la igualtat d'oportunitats degut a l'estigma i la discriminació que viuen. En aquest sentit, la càrrega d'estigma i discriminació que viuen certs col·lectius socials els fa indissociables de l'experiència de patir delictes d'odi.

*“Hem d'anar amb molt de compte amb l'ampliació excessiva [de categories] o, com a mínim, si es fa una ampliació, crec que hauria de ser consensuada no només pels operadors jurídics, sinó també per la societat civil i els col·lectius que treballen històricament en drets humans i discriminació.” (E6)*

No tota categorització negativa i estereotipada vinculada a un col·lectiu social té la mateixa càrrega en termes de discriminació. La discriminació està inevitablement vinculada a aquest component històric i simbòlic que configura la identitat de determinats col·lectius en un context històric concret. És en aquest punt on es relata la necessitat d'obrir el debat vers la relació entre discriminació i col·lectius socials a la societat civil i a les entitats socials. A l'hora de definir els delictes d'odi caldria garantir la sensibilitat necessària per no tractar als col·lectius històricament discriminats sense el seu llegat i caldria garantir que els nous col·lectius discriminats no quedin invisibilitzats per la falta d'un llegat històric.

Llavors, les entitats relaten que han de fer un exercici per conciliar la situació de les persones que estan atenent amb els articles del Codi Penal quan volen fer un treball de seguiment dels casos dins del que planteja el marc legal.

### 3.3.2. La preponderància de la dimensió de les agressions físiques

Si bé els articles relatius als delictes d'odi no només es centren en el dany físic de les persones víctimes, la dimensió de les agressions físiques sembla preponderant en els discursos sobre els delictes d'odi. En aquest sentit, les entitats destaquen la percepció que la llei penalitza els danys

---

<sup>11</sup> Fòbia a les persones pobres o desfavorides. El propi concepte d'agorafòbia està en debat ja que la discriminació per raó de pobresa no és en sí mateix una malaltia sinó un acte d'acte d'exclusió social.

físics en detriment dels danys morals, fet que no es correspon amb el tipus d'agressions que atenen quotidianament.

*“Jo crec que és important reflexionar en tot un concepte que hi ha al Codi Penal pensat amb el dany físic però no en el dany moral i jo crec que, en el nostre món, els danys són més morals”. (E9)*

En la mateixa línia, es menciona la dificultat de provar en un procés penal aquesta motivació discriminatòria, fet que dificulta molt tirar endavant un procés judicial contra una persona agressora.

*“També em sembla oportú comentar una cosa, que és el tema de l'agreujant, de la intencionalitat. jutjar una conducta és relativament senzill, però jutjar una actitud és molt complicat i els delictes d'odi, el que tenen al darrere, és una actitud que ha provocat una conducta i aquest és el gran parany que tenim.” (E8)*

Així, es manifesta la importància d'actuar i treballar les actituds que precedeixen tota conducta violenta o agressiva – moral i/o física –.

### 3.3.3. La delimitació dels delictes de discurs d'odi

La línia que separa la llibertat d'expressió dels discursos d'odi sembla ser bastant fina i subjectiva. Un fet que dificulta la penalització dels delictes de discurs d'odi així com dificulta la distinció dels delictes d'odi de la llibertat d'expressió.

*“És important diferenciar discurs de delicte [d'odi]. Nosaltres el que ens trobem és discurs d'odi, que és bo diferenciar-ho.” (E9)*

Saber distingir el discurs d'odi del discurs de delicte d'odi i no caure en el que es considera llibertat d'expressió esdevé una tasca important de les entitats que, en la seva quotidianitat, troben majoritàriament agressions d'aquest tipus. Les entitats coneixen la distinció legal entre el discurs d'odi i el delicte d'odi i advoquen per la penalització del discurs en qüestió.

*“El discurs d'odi pot ser punible o no punible. Per tant, si és punible entraria dins de la definició de delictes d'odi.” (E9)*

No obstant això, les entitats denuncien que **no sempre hi ha un posicionament consensuat sobre què és el discurs d'odi**. En aquest sentit, certs discursos cauen en l'ambivalència social del que es considera llibertat d'expressió.

*“Per una altra part estaria el discurs d'odi, com els bisbes, [...] que això sí que és discurs d'odi, com el de Solsona, etc., que quan fan això també hauríem de parlar de llibertat d'expressió o [veure] si considerem que és discurs d'odi perquè realment [el que] ens trobem en el dia a dia el 80% és o discurs d'odi o insults.” (E9)*

Llavors, la delimitació entre el discurs d'odi, el delicte de discurs d'odi i la llibertat d'expressió pot esdevenir difícil de fixar. Un fet que pot portar a què la delimitació esdevingui una qüestió pràcticament subjectiva, que es caracteritza per la subtilitat dels actes i la percepció dels mateixos.

### 3.3.4. Els delictes d'odi 2.0

Altament vinculat amb el discurs d'odi trobem els delictes d'odi 2.0. Aquests delictes d'odi es caracteritzen perquè es duen a terme a través d'internet i les xarxes socials. En aquest cas, aquests delictes es troben amb la mateixa controvèrsia que el discurs d'odi, el delicte de discurs d'odi i la llibertat d'expressió. En aquest sentit, les entitats manifesten l'auge d'aquesta tipologia de delictes enfocats a certs col·lectius o grups en particular.

*“Publiques una amenaça i et sancionen un mes sense poder utilitzar el teu compte perquè has publicat contingut violent. A Twitter, per exemple, haurien de “banejar” IPs, perquè t'arriba una amenaça, bloqueges a la persona o denúncies el perfil, s'esborra el perfil i al cap de 30 segons la persona té un nou perfil.” (E3)*

Aquests delictes, caracteritzats en la majoria de casos per ser agressions morals contra les persones víctimes, plantegen un abordatge complex a causa de les plataformes on es duen a terme.

D'igual manera, es manifesta que les agressions i l'assetjament que es viu a les xarxes socials són en certa manera incontrolables perquè succeeixen en un espai poc regulat. Per una banda, processar els delictes d'odi 2.0 resulta difícil ja que les grans empreses de xarxes socials (Facebook, Twitter) tenen la seva seu fora del país – i continent – i, per tant, la definició que utilitzen per emmarcar els delictes d'odi és diferent. Per altra, cada corporació utilitza la seva pròpia definició sobre què no s'accepta en el marc de la llibertat d'expressió i estableix els seus mecanismes d'actuació, fet que no afavoreix la cooperació entre els estaments judicials i aquestes empreses..

Com a conseqüència, **la capacitat d'acció i protecció de les persones víctimes davant d'aquest tipus d'agressions es veu limitada en aquest àmbit.**

## 4. L'experiència de les persones víctimes de delictes d'odi

En aquesta capítol s'abordarà l'experiència de les persones víctimes d'agressions i discriminacions motivades per l'odi a partir dels seus relats. Cal destacar que, malgrat l'heterogeneïtat de les experiències exposades, es manté una línia d'accions molt similar en tots els casos, iniciant en el moment en què succeeix l'agressió, seguint per una etapa de xoc, la decisió d'emprendre o no accions legals, i acabant en un procés d'apoderament i, a vegades també de recuperació.

### 4.1. L'agressió

El perfil de les persones víctimes d'agressions de delictes d'odi entrevistades al llarg d'aquesta investigació presenta trets molt diversos, fet que es vincula amb el caràcter extensiu de la definició dels delictes d'odi. En aquest sentit, el perfil es caracteritza per l'homogeneïtat en termes de gènere, edat, classe social i grup social que s'atribueix a les persones en qüestió.

D'igual manera, la tipologia d'agressions viscudes per aquestes persones també manifesta la diversitat d'actes i conductes punibles compreses en la llei. Entre les experiències mencionades per part de les persones entrevistades, destaquen les agressions verbals amb amenaces, insults i humiliacions, les agressions 2.0, és a dir a través de les xarxes socials, les agressions físiques i l'acomiadament improcedent.

Malgrat la diversitat de les experiències, és indispensable entendre les dimensions del dany físic però sobretot emocional que generen aquesta mena d'agressions en les persones víctimes.

*“Una de les coses importants per aterrar en les víctimes és que els delictes d'odi causen un dany brutal a les persones perquè connecta amb una cosa molt íntima, molt nuclear de la persona que és la identitat. Aquesta no és només relativa a la pell, l'origen o a components culturals; la identitat té a veure també amb l'orientació sexual, la seguretat i les llibertats civils, i amb tota una sèrie d'elements que ens travessen com a persones que fan que puguem viure amb tranquil·litat i plenitud, sentint-nos respectats en una reciprocitat per part de la resta de la comunitat. Per tant, algunes infraccions que són aparentment lleus segons el paràmetre, segons com hagi anat la situació, aquesta ha pogut generar una situació d'inseguretat brutal a aquella persona i a la resta de la comunitat, o bé unes seqüeles emocionals i ferir la dignitat d'una manera molt més bèstia que si hagués patit unes lesions físiques”. (E6)*

Entre les persones entrevistades es reafirma el fet que **el dany de les agressions morals fereix més profundament la identitat de les persones agredides que el dany que produeixen les agressions físiques.**

*“Aquesta agressió va ser física. Aquest és el problema. L'agressió física es cura i s'oblida. Les altres són les pitjors, les que no s'obliden, les que vas pel carrer i et donen una empenta perquè t'apartis i la gent no s'aparta.” (E5)*

En general, les persones agredides mencionen que no esperaven ser agredides i manifesten que l'agressió va ser totalment gratuïta. L'agressió que viu la persona no està vinculada necessàriament a les seves conductes o comportaments, sinó a la pertinença de la persona a un a un col·lectiu social que ha estat categoritzat negativament. D'aquí que les persones relatin aquesta sensació de gratuïtat ja que no es percep cap vincle amb el que fa la persona.

## 4.2. El xoc

Un cop es viu l'agressió la persona relata tenir un estat de xoc inicial. Li acaba de succeir quelcom que interpel·la a la seva persona de manera molt violenta. **La ràbia és el principal sentiment que les persones entrevistades relaten sentir un cop han estat agredides.**

*"Em van assessorar al moment perquè jo vaig manifestar el meu malestar i els companys de l'oficina es van girar "escolta, què et passa? Calma, calma." I em va costar. Crec que aquestes situacions fan sorgir la versió més primitiva d'un ésser humà perquè el tracte [de discriminació] és aquest." (E1)*

Algunes de les persones han patit més d'una agressió i relaten que aquest xoc i aquest sentiment de ràbia és reiteratiu cada cop que l'agressió es repeteix.

Des del moment que l'agressió es produeix la persona víctima té l'opció, en primer lloc, d'explicar al seu entorn allò que li ha passat o no explicar-ho. I, en segon lloc, té l'opció de confrontar-se amb l'agressió (iniciant un procés de denúncia, iniciant un procés de mediació per reparar l'agressió o iniciant una represàlia) o deixar que l'agressió quedi com un fet impertorbable.

Les persones que es trobaven més soles o aïllades destaquen la incomprensió de l'acte i un fort sentiment d'indefensió davant de l'agressió.

*"No vaig acudir a ningú perquè la idea que jo tenia era "qui em farà cas?". A més amb l'agregant que allò era la zona alta de Barcelona i la sensació que vaig tenir era que quatre nois de 25-30 anys... A qui creurà el jutge?" (E5)*

Un cop la persona explica a l'entorn proper el què ha succeït aquest també participa de la decisió sobre si cal confrontar l'agressió o si el millor és deixar-ho passar.

*"Ho vaig parlar amb el meu marit. Va dir-me que ho deixés, que signés (acomiadament motivat per discriminació). No coneixia ni les associacions que existien. Em vaig quedar a casa amb una depressió molt gran. Si hagués conegut les associacions que després he conegut doncs hi hauria anat segurament." (E2)*

La confrontació pot portar a la persona a reviure l'agressió i, en el pitjor dels casos, a què aquesta segueixi manifestant-se des de la impunitat. Així mateix, la confrontació pot portar noves agressions sobre la persona. Tanmateix, la no confrontació interpel·la a la dignitat de la persona cap a sí mateixa.

## 4.3. Motius pels quals no es denuncia

Al llarg de les entrevistes s'ha visibilitzat que el nombre de denúncies, si bé va in crescendo, encara no reflecteix un nombre ni real ni aproximat de les agressions que viuen les persones víctimes.

En aquesta secció s'abordaran els arguments que han aflorat sobre perquè les persones víctimes d'agressions i discriminacions no les denuncien, a partir de tres grans eixos:

- La quotidianitat de les agressions i la seva normalització per part de les víctimes.
- El desconeixement de la via legal.
- La desconfiança envers els cossos policials i les institucions jurídiques.

Abans d'analitzar els arguments, és important posar en relleu que denunciar no és un pas que tothom està disposat a fer i que, per tant, en moltes ocasions requereix d'un acompanyament proper al llarg del procés.



*“Normalment són col·lectius que estan en situació de vulnerabilització i, per tant, s'ha de partir, que la gent no vindrà. S'han de detectar i analitzar totes aquestes inseguretats i treballar amb elles per generar circuits o respostes o mecanismes que siguin capaços de superar aquests obstacles i tendir ponts.” (E6)*

En aquest sentit, és fonamental entendre el procés de la denúncia implica una confrontació amb el delicte d'odi i amb el procés legal que es desplega per fer-hi front. Aquesta confrontació es pot veure com un escull insalvable quan encara s'està patint els efectes de l'agressió del delicte d'odi.

*“Suposo que en funció dels casos quan estàs en el moment de depressió, és difícil que et decantis per denunciar perquè vols oblidar. I denunciant reincideixes en el tema, sigui el que sigui. Si tens a algú al teu costat que et dóna força per anar a denunciar, sinó convèncer-te i anar-hi per tu mateix crec que és molt difícil. Per mi és millor deixar-ho i que passi. I potser quan estiguis bé, potser sí que podràs denunciar, però no sé si serà el moment...” (E2)*

Així, aquest és un procés que implica un desgast i un cost emocional molt elevat per aquelles persones que decideixen emprendre'l.

### 4.3.1. La normalització de les agressions

Un dels motius que s'ha expressat a l'hora de justificar per què no es va denunciar l'agressió viscuda gira entorn a la normalització d'aquests actes. La normalització es deu principalment a dos motius, o bé a una reiteració perpetua del fenomen o bé a una interiorització dels estereotips negatius que justifiquen l'odi com a propis de la identitat o del col·lectiu.

*“La meua família em va preocupar perquè va reaccionar bé. Van reaccionar massa bé. En concret a la comunitat gitana es dóna per fet aquesta discriminació. Era el que els hi havia passat a ells, al meu avi... Era “algo” que havia passat moltes vegades i [...] em van dir “doncs això és lo habitual”. (E1)*

En aquests casos les agressions o l'odi no es perceben com quelcom fora de la quotidianitat. I en el pitjor dels casos, poden arribar a no ser vistos com un acte violent en tant que “allò violent” queda naturalitzat com el tracte habitual que es rep per part dels altres. En aquest cas es genera un efecte de desesperança apresada<sup>12</sup> ja que el propi col·lectiu assumeix les agressions com a un fenomen inalterable.

En aquest sentit, algunes de les persones entrevistades es referien a més d'una agressió, mencionant sovint agressions concretes no emmarcades dins la definició de delictes d'odi però que revelen el caràcter d'humiliació, menyspreu i de minimització cap a la persona agredida.

*“A l'estació de FGC de plaça Catalunya la gent m'ha passat per sobre i m'ha escridassat perquè no m'he apartat. Resulta que la major part de la societat no pensa que tingui els mateixos drets que la resta.” (E5)*

Ser una mena de víctima perpetua, patint reiteradament aquestes agressions pot provocar un efecte d'indefensió apresada<sup>13</sup>. La persona tot i saber que està patint una agressió assumeix que la denúncia no canviarà la seva realitat d'agressions d'odi.

---

<sup>12</sup> Resignació de la conducta originada pel fracàs de nombrosos intents que porten les persones a sotmetre's a un problema determinat.

<sup>13</sup> La indefensió apresada consisteix en la manca de convicció en l'eficàcia de la pròpia conducta per canviar la marxa de les coses o per aconseguir un objectiu, degut a que l'individu ha interioritzat les pròpies mancances i, en especial, la pròpia manca de control.

### 4.3.2. Desconeixement dels recursos

Un dels principals motius que es relaten per no denunciar és el desconeixement dels recursos que s'han d'activar per iniciar el procés. Es relata un desconeixement sobre la via legal, sobre com aquesta s'ha de portar a terme i sobre quines implicacions té aquesta per la persona. Aquest sentiment de desconeixement es pot barrejar amb sentiments de ràbia, tristesa o desconcert si la vivència de l'agressió o la discriminació encara és propera.

En primer lloc es relata que la persona agredida no coneix els serveis d'atenció disponibles, de manera que gestiona l'agressió individualment, sense el suport de cap entitat o institució. De fet, aquesta qüestió no només inclou als serveis policials o jurídics, sinó als serveis socials, serveis de salut o a les entitats socials a les quals una persona pot accedir.

*“Va ser al principi de tot, estava molt descol·locat i no sabia ni què eren els serveis socials. No saps res de res. [...] Tampoc vaig anar al metge. Em vaig rentar com vaig poder. També penso “i si em moro d'una infecció? Tant se me'n dona, pitjor de lo queestic...” (E5)*

En segon lloc, quan la persona sap que el què li ha succeït (delicte d'odi) es pot denunciar a la policia es manifesta un alt grau de desconeixement sobre el procés de la denúncia. Es desconeix el procediment de la denúncia i es desconeixen les seves implicacions. En moltes ocasions la persona no ha denunciat mai prèviament, per tant es tracta d'una experiència nova. Especialment es menciona el desconeixement del procediment, del temps, de l'exposició i la visibilitat que implica aquest procés, etc.

*“Si denuncio perdo el control absolutament de tot i no sé el grau d'exposició que tindrè, no sé si això implicarà recursos econòmics o no...no sé si vull estar subjecte en aquest procediment judicial, la durada del qual no sabré.” (E6)*

Així, el fet de no saber com funciona tot el procediment jurídic es vincula amb la demanda d'una atenció personalitzada per part d'alguna entitat o institució. S'evidencia que és necessari comptar amb el suport d'una tercera persona o entitat al llarg del procés per tal de poder afrontar-lo de manera no traumàtica.

*“Per sort denunciar no és una cosa que estem acostumats a fer i un acompanyament durant tot el procés seria molt important”. (E1)*

En aquest punt, una de les qüestions que els referents legals entrevistats destaquen sobre aquest desconeixement és la necessitat de trencar el mite sobre el cost de la denúncia.

*“Denunciar no cuesta dinero y es necesario hacerlo porque lo que hay que hacer es aflorar esa cifra sumergida de hechos delictivos que es absolutamente intolerable. Es muy importante denunciar. Hay que hacer campañas de sensibilización, de información..” (E8)*

En resum, els factors que juguen un rol en el desconeixement del procés de denúncia són múltiples. Aquest desconeixement implica que la persona o el col·lectiu tenen menys possibilitats per gestionar tant l'agressió com la seva confrontació legal.

### 4.3.3. Desconfiança envers els cossos policials i les institucions jurídiques.

Les persones entrevistades relaten que la desconfiança envers les institucions públiques és una de les principals causes per no denunciar. Primordialment aquesta desconfiança es genera per la relació asimètrica entre la persona víctima i la institució. És a dir, les persones víctimes de delictes d'odi relaten sentir-se en una posició inferior davant les figures professionals que representen les institucions públiques.

Aquesta situació d'asimetria s'agreuja quan la persona víctima de delictes d'odi ocupa posicions socials inferiors, ja sigui per la seva situació irregular, ja sigui per la seva situació de pobresa, ja

sigui per la seva situació d'exclusió social, etc. A més a més, aquest sentiment de vulnerabilitat davant la figura professional es pot veure incrementat si l'agressió viscuda és propera en el temps.

*“Jo vaig canviar de metge perquè al mateix metge, cada vegada que hi anava, li havia d'explicar tota la meua vida (perquè estic al carrer, on dormo...). Vaig parlar amb la treballadora de XXXX i va trucar a la treballadora social de l'ambulatori de Sarrià i és on vaig, des de llavors vaig allà”. (E5)*

Accions que podem considerar naturals, com demanar-te explicacions sobre la teua conducta, poden prendre un sentit de control quan no es tenen en compte les necessitats i circumstàncies de la persona. En aquesta línia, la legitimitat de la paraula de la persona víctima d'odi queda menysvalorada per la posició social que ocupa la figura professional.

En d'altres ocasions es relata que la desconfiança està vinculada a la significació que se li atribueixen a certes institucions públiques. Algunes institucions públiques estan significades com a negatives ja que les experiències prèvies amb elles han estat dolentes. El cas més rellevant són els cossos policials o les institucions judicials.

*“És lògic que una persona que, per exemple, el contacte que té amb els cossos de seguretat és per identifications, perfil ètnic al carrer, per temes CIEs o de privació de llibertat, o perquè t'has colat al metro, etc., evidentment, el risc o la por que generen els cossos de seguretat és lògic i legítim. Per això aquí les entitats juguem un paper clau. Hi ha molta gent que no vol denunciar perquè no vol trepitjar un jutjat, encara que tu li diguis cent cops "tu ves allí y denuncia que te garantizo que entro contigo y salgo contigo", la por no és racional. I a vegades hi ha situacions de vulnerabilitat perquè no entèn l'idioma o perquè no té recursos, o perquè no té la seva estructura comunitària afiançada...” (E6)*

Quan les persones víctimes d'odi han tingut experiències negatives amb aquestes institucions degut a la seva situació vital senten un major rebuig a iniciar un procés de denúncia. Aquesta significació negativa s'incrementa quan la persona ja ha patit una agressió d'odi prèviament per alguna d'aquestes institucions públiques.

*“Por temor a los cuerpos de seguridad porque si va a denunciar tiene miedo al estigma y, segundo, muchas veces no tienen papeles y otras no confían. Por otra parte, tampoco se atreven por temor a recibir más violencia por parte del agresor.” (E5)*

En d'altres ocasions, la pròpia organització del sistema fa que la persona pugui viure situacions de victimització secundària<sup>14</sup>. Haver d'explicar l'agressió cada cop que es visita una figura professional, sentir que el propi relat de la vivència es posa en dubte o estar interpellat per intervencions professionals que es contradiuen entre si comporta un gran malestar per la persona víctima. En aquests casos la denúncia és l'inici d'un procés que generarà més malestar i complicacions per la persona i, en moltes ocasions, un sentiment de soledat i incomprensió major.

*“Lluny de fer-me sentir més segur em van preocupar més. Perquè les conseqüències eren ser encara més vulnerable. Perquè jo vaig a posar la denúncia, a aquesta persona li arribarà però jo a la policia no la tornaré a veure. I aquestes persones les puc veure al carrer en tot moment. Realment era una solució en aquell moment? Jo penso que no. I aquesta persona com reaccionaria? [...] Em sentia més vulnerable encara. Hi ha una mancança en aquest sentit. Cal reformular tot això per donar protecció. Ja costa bastant fer el pas d'anar a denunciar com perquè a l'hora de fer-lo et sentis més vulnerable que abans.” (E1)*

---

<sup>14</sup>Victimització secundària o revictimització: és el maltractament addicional exercit contra les persones que es troben en situacions de delictes d'odi com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits quantitativs i qualitativs de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions desencertades provinents d'altres agents implicats en el tracte del fenomen.

Aquesta inseguretats també es pot vincular a la sensació de “*i ara què?*” Un cop feta la denúncia la persona sent que no té garantida la seva seguretat. Aquesta sensació de desprotecció s'incrementa si la persona agressora és coneguda o pròxima. La institució pública no garanteix que l'agressió no es torni a produir, ni per la mateixa persona ni per una altra.

## 4.4. Reparació i recuperació

La reparació de danys i la recuperació de l'agressió tenen a veure amb els processos que viu la persona per refer-se dels danys morals i físics que li ha suposat la discriminació patida. La reparació i la recuperació són processos que no necessàriament estan vinculats al fet de denunciar. Les persones relaten els processos de recuperació com un camí personal d'apoderament.

És a dir, la persona pren les regnes de la presa de decisions a l'hora de donar sentit i d'afrontar l'agressió que ha patit. Generalment aquest apoderament està relacionat amb el fet que la persona:

- Comprèn el fenomen del delicte d'odi viscut com quelcom vinculat a unes estructures socials discriminatòries i no a un esdeveniment personal.
- Comprèn que ella no és ni culpable ni responsable del què ha succeït sinó que és l'efecte d'un esdeveniment social discriminatòrie.
- Decideix ser motor de canvi d'aquesta realitat social i s'implica en primera persona amb les entitats que volen canviar aquestes estructures socials discriminatòries.
- Ajuda a què d'altres persones puguin fer el mateix procés que ha fet ell/a.

### 4.4.1. Apoderament

Un dels elements clau en els relats d'apoderament de les persones víctimes de discriminació és el rol que juguen les entitats que lluiten per canviar les estructures socials discriminatòries de les quals les persones són víctimes. Per una banda, **les entitats esdevenen un punt de suport molt gran per a què les persones puguin entendre la dimensió del fenomen de discriminació social que envolta l'agressió que han viscut.**

*“Després del què em va passar, la meua actitud va ser de tapar-ho tot i de no dir-ho a ningú (ni a feines, ni a companys de feina, ni a amics, ni a mares de fills que coneixia...). Per por m'ho quedava per a mi. Conèixer XXXX i després YYYY va conscienciar-me sobre el fet que tapar no m'aportava. Vaig començar a entendre-ho, vaig sortir a la premsa...” (E2)*

Les entitats tenen un paper clau en què la persona que ha estat víctima entengui que allò que ha patit no és ni quelcom natural, ni quelcom que tingui a veure amb una mateixa, ni quelcom que s'hagi de deixar córrer (cosa que no vol dir que s'hagi de denunciar obligatòriament). Les persones relaten que un cop van conèixer una entitat que ofería un servei d'escolta o d'acompanyament, van aconseguir comprendre les dimensions de l'agressió, compartir la seva experiència, sensibilitzar-se i, fins i tot, començar a sensibilitzar.

*“Fem un tractament de xoc. Els treballadors de XXXX es presenten i em presenten a mi com a voluntari de XXXX o responsable d'informàtica i, a continuació, els hi demanem [als i les alumnes] que pensin en una persona sense llar i que diguin la primera paraula que els hi ve al cap. És matemàtic: bruts, borratxos, delinqüents, drogoaddictes, problemàtics, violents, perseguits, de tot i més. Tot això s'escriu a la pissarra i quan acaben jo començo a parlar.” (E5)*

Així mateix, les persones entrevistades també relaten que **l'apoderament també les ha portat a ajudar a d'altres persones que han passat per la seva situació**. Podríem dir que l'apoderament personal arriba a la seva màxima manifestació quan la persona acompanya als seus iguals en els seus processos d'apoderament.

*“Amb alguns m'ha costat i he hagut d'anar a buscar-los tres o quatre vegades fins que al final s'han convençut i han anat a comissaria. No cal que sigui una agressió física, pot ser el cas d'un veí que els hi vagi al darrere contínuament, quan els fan fora repetidament d'un espai públic...” (E5)*

En termes d'acompanyament, es destaca la conscienciació de les persones víctimes sobre les agressions viscudes –sovint són múltiples i de tipologia diversa- i l'apoderament pel que fa a la capacitat de reclamar la vigència dels seus drets.

Així, des del procés d'apoderament les persones entrevistades comenten que han pogut realitzar accions per visibilitzar les discriminacions que han sofert.

*“Des que em va passar aquest tema vaig començar a fer difusió a les xarxes socials (ex. qualsevol cosa que us passi, podeu trucar aquí...). Voldria anul·lar la normalització d'aquest tipus d'actes, que cada vegada que passin algú clami al cel, que no sigui la mateixa víctima qui ho digui, que siguin les persones del voltant.” (E1)*

I, en d'altres casos, com ja comentàvem en el punt anterior, **l'apoderament ha portat a les persones víctimes a posicionar-se fermament a favor de la denúncia dels delictes d'odi** i a conscienciar-se a favor de la seva utilitat. I és que com ja s'ha comentat, la denúncia requereix que la persona víctima conegui les estructures socials discriminatòries i els mecanismes per fer-hi front.

*“Jo tiro per la via legal. Si t'acaben d'agredir ara mateix o fa un dia o dos, ves a l'hospital, ves al metge i que et faci un parte de lesions i amb això ves als jutjats si no vols anar a la policia. La denúncia la poden agafar tant als jutjats com a la policia. Allà tramitaran la denúncia i si no saben qui és l'agressor/a, que el busquin: s'ha de donar tota la informació que es tingui, però que treballin, busquin i agafin l'agressor. Potser no en tindran moltes ganes, però l'acabaran agafant.” (E5)*

És important destacar com després d'un procés d'apoderament les persones coneixen el procés de la denúncia i les instàncies on aquesta es pot presentar, fet que contrasta amb la situació que van viure quan van ser agredides.

#### 4.4.2. Reparació de danys

La reparació de danys no ens remet a una acció concreta. De fet, les persones entrevistades tenen diverses perspectives a l'hora d'entendre i definir la reparació de danys.

*“L'agressió física l'acabes oblidant i s'acaba curant. Però l'agressió moral no te la treus en la vida. Els cops al cap, al cap d'un mes ja no els recordava. Però altres agressions que he patit no les puc oblidar: que la gent passi davant teu i escupi, que t'insultin perquè vens mocadors... Això no t'ho treus. Hi ha gent que no ho supera, i si ja és algú que té problemes anímics (depressió, enfonsament...), acabarà enfonsant-se del tot.” (E5)*

Per algunes persones els danys de l'agressió viscuda no desapareixen mai, són quelcom que les acompanya tota la vida. En el millor dels casos els danys passen a formar part de la història de vida i són una eina d'apoderament. En els pitjors dels casos, els danys segueixen molt presents com una càrrega que interfereix negativament en el dia a dia de la persona.

D'altres persones comenten que la reparació de danys està relacionada amb una **dimensió col·lectiva**. Concretament, amb el fet que es doni un reconeixement social al col·lectiu estigmatitzant, trencant amb els prejudicis negatius, i garantint la igualtat d'oportunitats.

*“No repara, no repara. Hay que reconocer el trabajo sexual como trabajo digno.” (E4)*

En la mateixa línia, es comenta que la reparació passa pel reconeixement del delicte d'odi o acte discriminatori. Un reconeixement que no ha d'anar dirigit només cap a la persona víctima sinó cap a l'entorn social. Es demana un reconeixement social de la discriminació per visibilitzar-la i per posar-hi fi.

*“La reparació del dany és el reconeixement de la persona per la institució o de qui sigui el detonador del delicte. El reconeixement succeeix molt poc. Ja costa a nivell institucional i a nivell històric. Amb el reconeixement es faria la reparació tant a nivell individual com a col·lectiu. Demanar disculpes, dir “escolta, l'altre dia no et vaig parlar bé” i ja està.” (E1)*

En ocasions el simple fet de sentir-se recolzat té efectes reparadors. Hi ha persones que comenten que la comunicació empàtica en el procés de denúncia seria una manera d'anar reparant l'agressió.

*“M'hauria servit per a reparar-los. Hagués estat com el món dient-me “m'importa que t'amenacin en violar-te”, saber que a la societat, al sistema judicial espanyol no els hi és igual.” (E3)*

Les persones entrevistades coincideixen amb el fet que la justícia, malgrat emetre una sentència que pugui reconèixer l'agressió i, fins a cert punt, protegir a la persona agredida de futures agressions, juga un rol limitat en la reparació.

En definitiva, **ni la denúncia ni la sentència són condicions últimes per a què la persona víctima de delicte d'odi tingui una reparació de danys**. Com en el cas de la denúncia, sembla que la reparació de danys passa més per un procés d'apoderament i per un reconeixement dels fets de l'entorn proper.

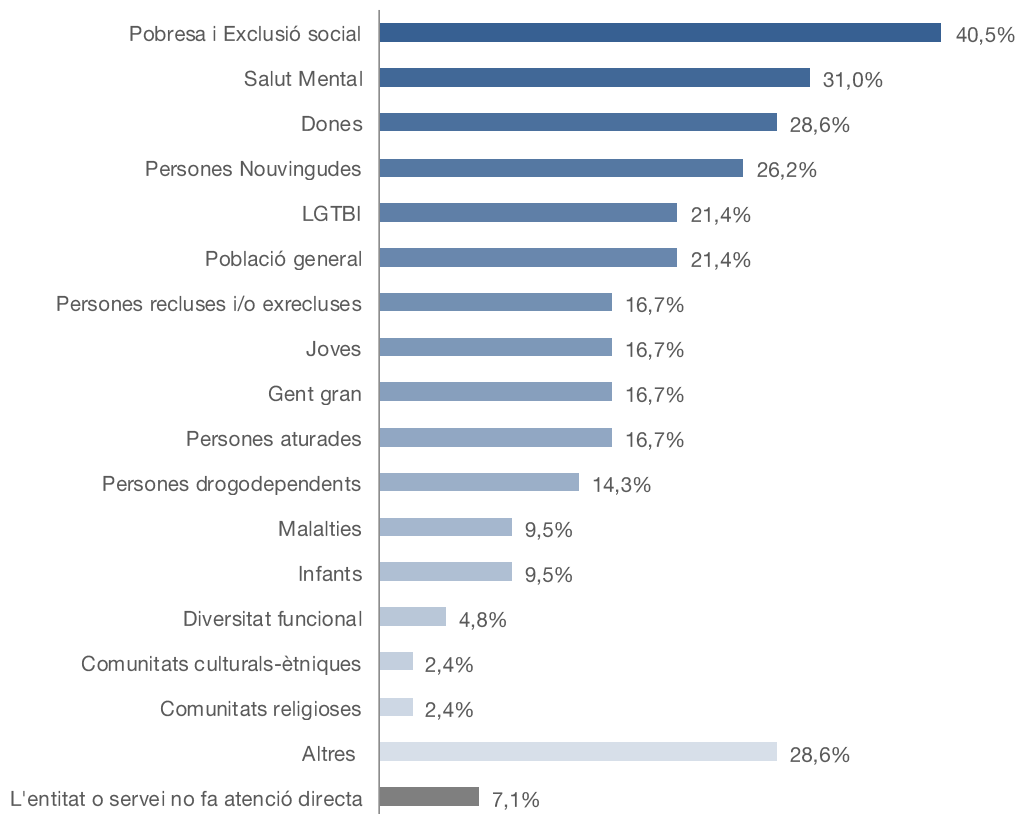
## 5. Abordatge del fenomen

En aquest apartat es descriu la manera en que s'aborden els delictes d'odi, des de les entitats i serveis i des de la perspectiva legal. Així doncs, en primer lloc, es farà una descripció sobre el tipus de població que atenen les entitats i sobre les accions específiques que s'ofereixen, en relació als delictes d'odi. En segon lloc, es farà una anàlisi més específica sobre els discursos i les tensions que apareixen en els principals components de l'abordatge: detecció, acompanyament, denúncia, reparació i prevenció.

Pel que fa als col·lectius o àmbits prioritaris sobre els que intervenen les entitats i serveis enquestats<sup>15</sup>, es pot observar, en el gràfic 1, que **la pobresa i exclusió social és l'àmbit que més s'aborda** des de les organitzacions que intervenen sobre els delictes d'odi (40,5%), seguida de la salut mental (31%), les dones (28,6%), les persones nouvingudes (26,2%) i els col·lectius LGTBQI (21,4%).

El 21,4% assenyalava que incideix sobre població general, qual cosa no vol dir que no actuï també sobre altres col·lectius específics. Destaca que les organitzacions que acullen tant comunitats culturals – ètniques o com religioses – un dels col·lectius que més discriminacions reben - tenen una presència molt baixa (2,4% en ambdós casos).

Gràfic 1. Col·lectius o àmbits prioritaris als que atén l'entitat o servei



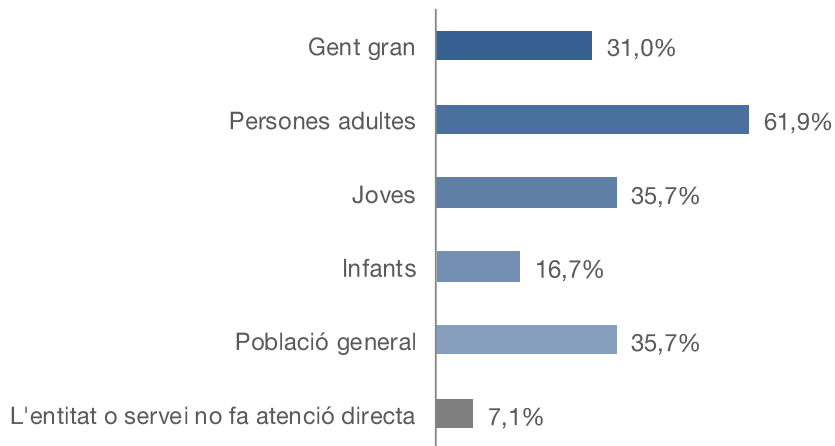
Les entitats també han especificat altres col·lectius o àmbits, com ara persones víctimes de violència masclista, persones sense llar, víctimes de violència institucional, persones amb

<sup>15</sup> La mostra d'entitats està conformada per les 42 organitzacions que han manifestat que intervenen sobre els delictes d'odi (sigui o no aquesta una de les seves funcions i independentment que ofereixin o no atenció directa).

malalties de transmissió sexual i hepatitis C o persones que han patit algun tipus de vulneració dels seus drets.

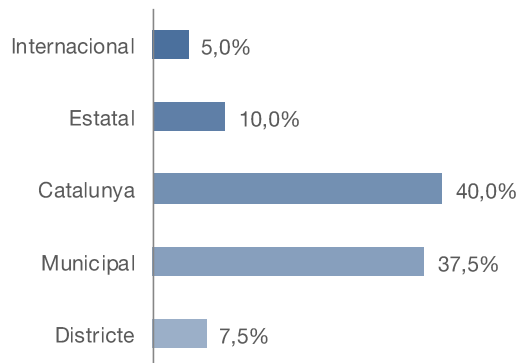
Pel que fa als grups poblacionals sobre els que les organitzacions intervenen, el ventall és força ampli, com es pot observar al gràfic 2. Moltes ofereixen una cobertura generalista (el 61,9% intervenen sobre persones adultes i un 35,7% sobre població general), però també s'intervé sobre grups més específics com ara els i les joves (35,7%) i la gent gran (31%).

Gràfic 2. Grups poblacionals als que ofereixen atenció directa



Com indica el gràfic 3, generalment l'àmbit territorial d'intervenció de les entitats i serveis és Catalunya (40%) o municipal (37,5%).

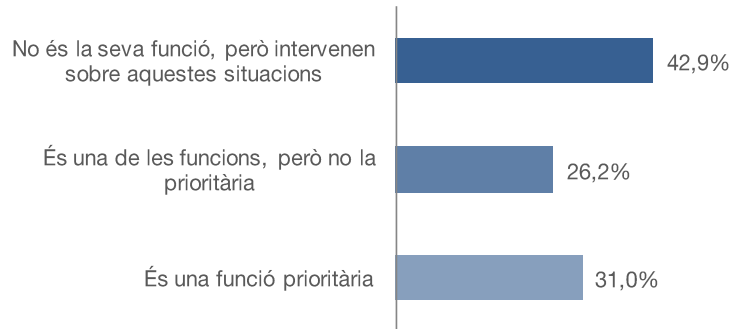
Gràfic 3. Àmbit territorial en el que intervé l'entitat o servei



El gràfic 4 explora si l'abordatge dels delictes d'odi, discursos d'odi o d'altres conductes discriminatòries és una de les funcions de l'entitat o servei. Malgrat totes les organitzacions presents a la mostra intervenen d'alguna manera sobre aquest fenomen, el 42,9% manifesta que aquesta no és la seva funció, mentre que per un 26,2% aquesta sí és una de les seves funcions, però no la prioritària, i per un terç de les (31%) és una funció prioritària.

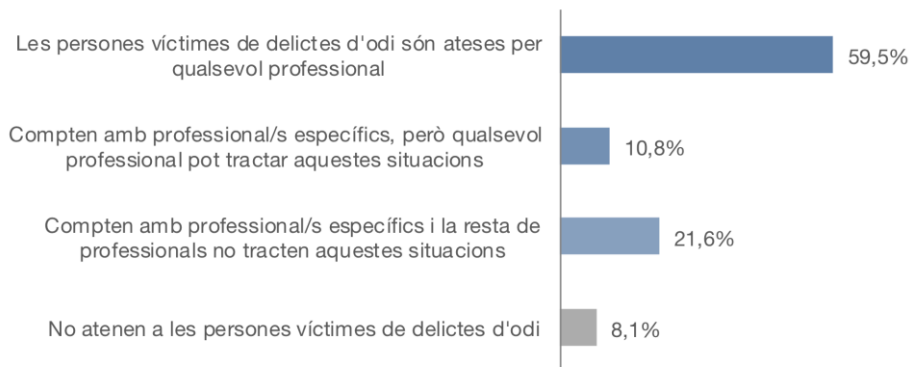


Gràfic 4. Funció de l'entitat o servei en l'abordatge dels delictes d'odi, discursos d'odi o d'altres conductes discriminatòries



Com es reflexa al gràfic 5, en la majoria de les organitzacions (59,5%) les persones víctimes de delictes d'odi són ateses per qualsevol professional. En el 10,8% dels casos les organitzacions compten amb professionals específics tot i que qualsevol altre professional pot tractar aquestes qüestions, mentre que en un 21,6% l'atenció només la fan professionals específics.

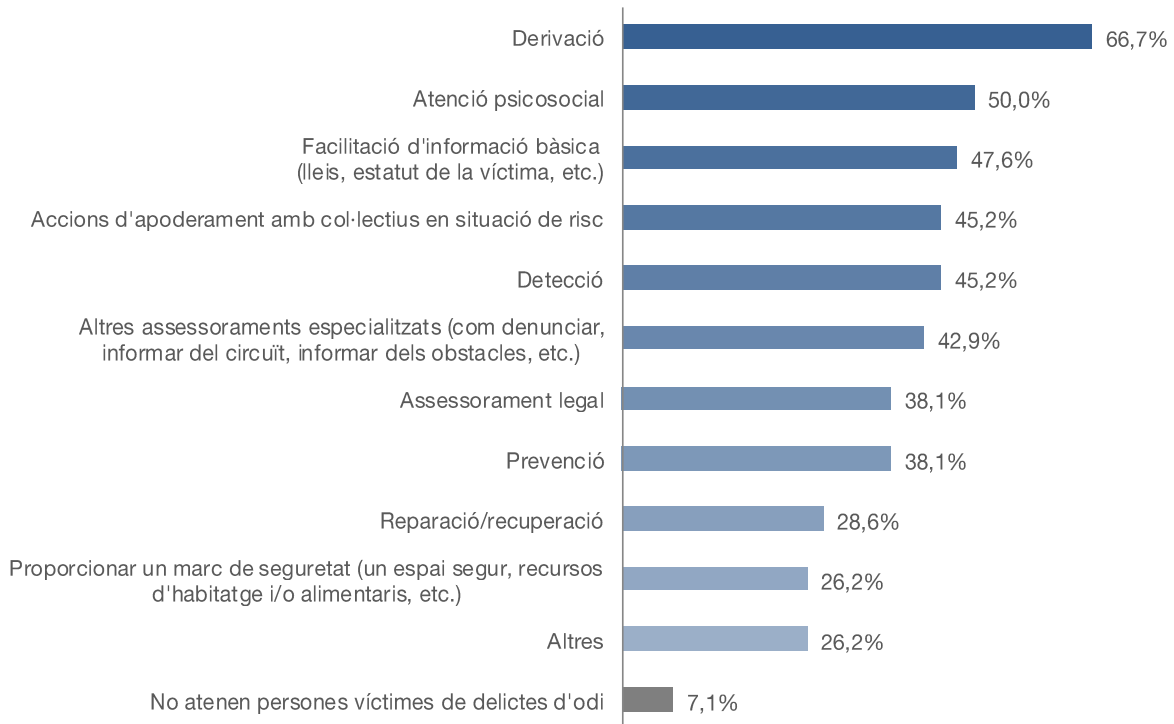
Gràfic 5. Presència de professionals de referència per a l'atenció a persones víctimes de delictes d'odi a l'entitat o servei



El gràfic 6 presenta les accions específiques d'atenció a les persones víctimes de delictes d'odi que porten a terme les organitzacions enquestades. La derivació del cas (66,7%) és l'acció més repetida; aquesta dada és il·lustra la realitat de l'abordatge d'aquest fenomen a la ciutat: les entitats, generalment, són capaces d'oferir atenció psicosocial (50%) o de facilitar una informació bàsica (47,6%), però no d'oferir tot el ventall de necessitats que la situació comporta.

Queda pales que aquest tipus d'agressions i discriminacions requereixen una multiplicitat de recursos que una sola entitat no pot oferir o fins i tot no està preparada per oferir, i per tant ha de derivar el cas. Aquesta derivació, depenent de la situació, es pot fer a una de les entitats de referència en el tractament d'aquestes situacions o bé, en cas que la denúncia prosperi, a instàncies policials o judicials.

Gràfic 6. Accions específiques en atenció a persones víctimes de delictes d'odi que ofereix l'entitat o servei

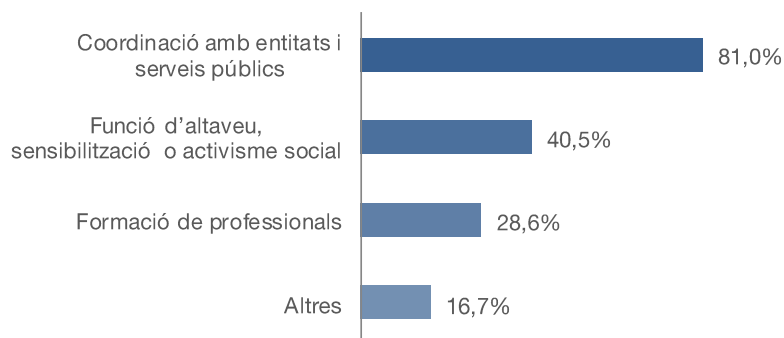


En aquest sentit, el gràfic 6 també mostra com aquelles accions que comporten més implicació, més despesa o més expertesa són assumides per un conjunt més reduït d'organitzacions. Ens referim, per exemple, a l'assessorament legal (38,1%) i a la reparació del dany o recuperació de la persona (28,6%).

També cal destacar que "proporcionar un marc de seguretat" és una de les accions que han assenyalat poques entitats (26,2%). Tanmateix, com es veurà més endavant, aquesta és una de les característiques que es destaca més de les entitats per part de les persones víctimes. Les entitats suposen un espai segur per a les persones que han rebut agressions per raons de discriminació, on poden explicar la seva experiència sense ser qüestionades. Es pot suposar, doncs, que aquesta funció no ha estat escollida per les entitats que han contestat el qüestionari perquè en l'enunciat de l'opció també s'inclouen aspectes relacionats amb la provisió de recursos materials (proporcionar habitatge, aliments, etc.).

El gràfic 7 serveix com a complement de l'anterior i analitza les accions que les entitats i serveis realitzen. Tanmateix, aquestes accions són focalitzades cap a la relació amb el seu entorn: professionals, entitats i serveis i ciutadania.

Gràfic 7. Altres accions relatives a l'abordatge dels delictes d'odi que ofereix l'entitat o servei



Com es pot observar, el 81% de les entitats manifesten que es coordinen amb altres recursos privats i públics per abordar aquestes qüestions, funció que pot estar vinculada a la derivació dels casos esmentada anteriorment, o també a la necessitat de les organitzacions de buscar una orientació per saber com abordar el cas.

Un 40,5% de les entitats i serveis enquestats aconsegueix una funció d'altaveu, sensibilització o d'activisme, mentre que un 28,6% indica que forma professionals en aquesta matèria.

## 5.1. Discursos i tensions en l'abordatge

En aquest punt s'exploren, amb més detall, les formes d'abordatge que es duen a terme des de les entitats i des de la perspectiva legal. Concretament, es descriuen els discursos i les tensions que apareixen en els principals components de l'abordatge: detecció, acompanyament, denúncia, reparació i prevenció.

### 5.1.1. En la detecció

En primer lloc cal tenir en compte, com s'ha vist en els capítols anteriors, que les persones víctimes no sempre són conscients que han patit una situació de discriminació amb motivació d'odi i poden relatar la seva experiència de maneres molt diferents. En aquest sentit, **el paper de les entitats sovint és el de "interpretar" l'experiència de les persones que atenen** i detectar possibles casos de delictes d'odi. A l'hora de fer aquesta interpretació hi intervenen diferents factors.

D'una banda, s'assumeix que la majoria de vegades **les persones** que acudeixen a les entitats relatant una situació d'agressió **no tenen -ni han de tenir- coneixements legals** per a discernir si l'agressió es pot considerar o no un delictes d'odi.

*"Pero, vuelvo a repetir, lo inicial es que tenemos a unas personas que han sufrido ¿ya? y éstas personas que han sufrido no tienen por qué diferenciar si es un delito de odio o qué." (E9)*

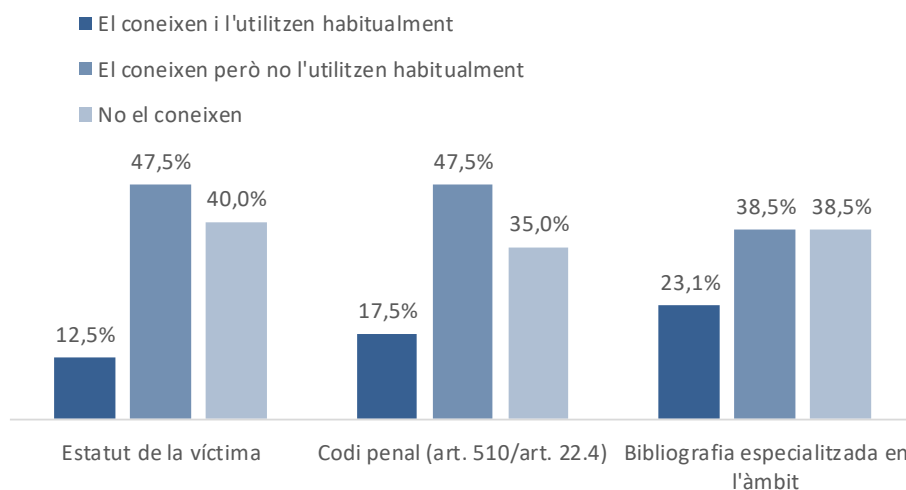
Per tant, l'experiència de la persona s'ha d'escollar i tenir en compte tant si es verbalitza en termes de discriminació com si no. Això és especialment important en el cas de col·lectius que han **naturalitzat la violència** com a part de la seva situació personal. En aquests casos, fins i tot pot passar que la persona víctima no verbalitzi ni tant sols les agressions que ha patit.

*"Comences a donar-te compte que arriba gent amb un ull blau o gent que li expliques i t'ensenya que l'han cremat... és a dir, moltes vegades aquesta deshumanització i desnaturalització d'aquesta situació fa que les persones no vulguin posar en coneixement què és el que ha passat." (E8)*

Un altre factor important que intervé a l'hora de fer la detecció són **els coneixements i recursos legals que té cada entitat** a l'hora de tractar els casos que arriben. Com es pot veure en les dades extretes del qüestionari (gràfic 8) hi ha una manca significativa de coneixement dels principals documents de suport i legislació per part de les organitzacions enquestades.

Tot i tractar-se d'una mostra d'entitats i serveis que intervenen, de manera més o menys directa, sobre els delictes d'odi, un 40% indica que no coneix l'estatut de la víctima i un 35% tampoc coneix els articles del Codi Penal que poden donar cobertura en aquests casos. Aquestes dades mostren que hi ha una manca de formació i informació en les organitzacions, o fins i tot no es tenen clares les referències de consulta més rellevants.

Gràfic 8. Grau de coneixement de documents de suport i bibliografia de l'àmbit



Les organitzacions que acullen persones LGTBQI o dones semblen tenir un coneixement més acurat de les lleis que protegeixen els drets d'aquests col·lectius, com ara la llei contra la LGTBQI-fòbia o la llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Malgrat això, segons les entitats consultades el coneixement legal és important en la detecció per dos aspectes, principalment. En primer lloc, han de servir per a discernir si la situació que ha patit la persona víctima es pot considerar una falta administrativa o una falta sancionable per la via penal. La percepció és que la distinció entre aquests dos tipus de falta és bàsic per poder orientar tot el procés posterior.

*“Para llegar a una fiscalía tengo que tener muy claro qué voy a llegar a hacer a una fiscalía, ¿no? o para llevar a una denuncia por ámbito administrativo tengo que también tener claro que no es un ámbito penal.” (E9)*

En segon lloc, cal tenir clar també quines conseqüències es desprenen del fet d'orientar a la persona cap a un procés o cap a un altre. És a dir, que la detecció no suposa només discernir si es tracta d'un delictes d'odi o no sinó que s'han de conèixer i transmetre les implicacions que se'n deriven.

En aquest sentit, **hi ha entitats que consideren que no tenen prou competències per a discernir els casos de delictes d'odi** i que aquest fet pot portar-les a cometre errors en la detecció.

La idea que **la detecció és un procés complicat** també és compartida pels referents legals consultats no només perquè algunes categories del delictes són difícils de delimitar i discernir sinó perquè hi poden intervenir també diferents interpretacions judicials.

*“Hay algunos que están claramente definidos, por ejemplo, una agresión por motivos racistas u homófobos, y otros que son más difíciles de saber, sobre todo si estamos en el tema de si es discurso de odio donde entran ya variables importantes. Ahí veremos si es delito o no es delito en función de las circunstancias y aun así será muy opinable porque hay determinadas expresiones que se difunden, que para unos son discurso de odio y para otros no lo son. Eso forma parte del tema de interpretación judicial.” (E9)*

Donada la falta de coneixements legals d'algunes entitats i la percepció que en la detecció hi intervenen elements i variables complexes, sorgeix una controvèrsia. **Són les entitats que han d'assumir la responsabilitat de tenir coneixements legals molt extensos o hi hauria d'haver un altre tipus d'agent**, format en aquestes qüestions, que s'encarregués de la detecció, o que donés suport a les entitats en aquest aspecte?

### 5.1.2. En l'assessorament i acompanyament

Les entitats consultades en els grups de discussió consideren que oferir un marc de seguretat és la funció més bàsica i necessària, sense la qual no es podrien desenvolupar les altres funcions. Per tal que la persona que ha viscut una situació de discriminació pugui verbalitzar l'experiència les entitats han de ser percebudes com un **espai segur i de confiança**.

*“És molt important per les persones que han estat agredides, que han estat víctimes del que sigui, doncs que tu representis, que l'entitat representi, un element de confiança.” (E8)*

Els referents legals consultats també veuen a les entitats com el primer referent i vincle de confiança de les persones víctimes. En aquest sentit, aquets s'encarreguen, gairebé exclusivament, d'una funció que haurien d'assumir també altres institucions públiques.

*“Això dona una tranquil·litat que després la gent decideix si vol denunciar o no, però ja té aquesta primera informació que l'ajuda moltíssim a nivell humà en aquest primer impacte. És obvi que aquí el paper de les entitats civils supleix pràcticament el tema institucional.” (E6)*

Aquest espai de confiança permet que la persona pugui explicar la seva experiència i la funció de les entitats, segons elles, és la d'escoltar sigui quina sigui la situació que es relata. Moltes de les entitats consultades destaquen el fet que les persones que pateixen agressions i situacions de discriminació tenen dificultats per a relatar la situació que han viscut de manera coherent. Són situacions que generen molt malestar emocional i on potser cal escoltar a la persona més d'una vegada per poder saber què ha passat i assessorar-la en un sentit o en un altre. Per tant, les entitats remarquen que **la funció d'assessorament hi ha de ser tot i que no es tracti d'un cas clar de delictes d'odi**.

*“La necessitat de la persona quan arriba a un servei és que tu li donis algun tipus d'assessorament. Llavors, a banda de poder-li dir: et trucarem la setmana que ve i et direm si portem o no aquest tema, si l'agafem i si et posem un advocat o no... a banda d'això és dir-li: mira, aquest tema aniria per aquesta via, pots... fer-li un assessorament mínim de com aniria el tema més que res per tranquil·litat d'aquesta persona. I escoltar-les molt, que és lo bàsic.” (E9)*

A més de l'assessorament, la funció clau de les entitats ha de ser **l'acompanyament durant tot el procés**. Sobre la importància d'aquesta funció hi ha un gran consens, per part de totes les entitats participants, i, a més a més, es remarca que aquest acompanyament ha de ser tant psicològic, per a tractar el malestar emocional, com “pràctic”, per a cobrir les necessitats bàsiques. És a dir, proporcionar documentació específica, acompanyar a fer la denúncia, acompanyar als jutjats, etc.

*“Jo crec que la clau de les entitats és l'acompanyament. No solament com fer sinó anar a fer la denúncia... tot el procés. A més en aquests col·lectius que necessiten que algú vagi amb ells, vagi al jutjat, vagi a on sigui.” (E8)*

Pel que fa a l'**acompanyament psicològic**, totes les entitats tenen clar que és un recurs necessari en gairebé tots els casos que atenen, des de l'inici mateix de tot el procés, fins i tot abans de determinar si cal o no posar denúncia o si es tracta d'un delicte d'odi o no. Les entitats que no ofereixen elles mateixes acompanyament psicològic veuen fonamental saber on derivar a la persona per a que rebi aquest tipus d'acompanyament.

*“Nosaltres el que sí que fem és, independentment que faci un itinerari o no, sí que la persona necessita moltes vegades aquest acompanyament psicològic i a vegades també en el acompanyament psicològic la persona a lo millor al final veu que s'ha de denunciar o no. Però sí que creiem que és importantíssima l'atenció psicològica amb aquesta persona.” (E8)*

De totes maneres, abans de poder realitzar aquest acompanyament hi ha la **necessitat de garantir les necessitats bàsiques**, com són l'allotjament, el menjar i la higiene. Algunes entitats atenen a col·lectius que no tenen cobertes aquestes necessitats. També poden ser necessitats bàsiques de caire legal o burocràtic. Per exemple, hi ha persones víctimes que no estan empadronades (persones sense llar o que viuen en barraques) i aquest fet ja suposa una barrera per a poder donar tots els altres passos.

*“Proporcionar un marc de seguretat, vale, quan estiguis aquí estaràs molt segur i el meu espai serà molt segur però avui on dinem? I on dormim? i demà la recepta del metge qui la paga? Cal uns mínims per tirar endavant i si la teva xarxa social no t'ho facilita has de garantir les condicions mínimes per tirar endavant un procés d'aquest tipus que té uns costos.” (E9)*

Tot i que hi ha consens en la idea que si no hi ha unes necessitats bàsiques cobertes des del principi és molt difícil plantejar una denúncia o avançar en una millora de la situació, **no hi ha acord en que aquesta funció l'han d'assumir les entitats**. Algunes entitats pensen que es poden fer càrrec de manera puntual d'aquests aspectes, però altres ho perceben com quelcom que ha d'assumir íntegrament l'administració pública (a través del Serveis Socials, per exemple).

*“És molt important situar-se i saber qui som. En relació a poder dir: han d'estar totes les necessitats bàsiques cobertes, naturalment! però això són polítiques públiques. Per tant, anem a discriminar. Personalment, com a entitat, això no ho podem garantir. Seria fer volar coloms. Podem fer un ajut, podem tenir una compensació en un moment determinat, podem afrontar aquella necessitat un, dos, tres dies... però no és la nostra feina ni ho ha de ser. Com a entitat això no ho podem garantir. Naturalment, reorientarem i derivarem allà on ho puguin fer però no és la nostra funció.” (E8)*

De totes maneres, hi ha acord en que les entitats poden incidir en que existeixi un mecanisme adequat per a que es cobreixin aquestes necessitats, derivant a les persones i demanant responsabilitats en cas que no es compleixi.

### 5.1.3. En la denúncia

Pel que fa al discursos i tensions de les entitats davant de la denúncia, en primer lloc cal destacar que aquestes són conscients del baix nivell de denúncies per delictes d'odi que es presenten. Segons les entitats consultades, el motiu principal és que les persones afectades perceben **que la denúncia no serveix per a res**. És a dir, que tot i que posin la denúncia aquesta no acabarà prosperant.

*“Es donen diferents situacions, o diferents agressions verbals o físiques... Tenim les mans lligades. Quan nosaltres hem fet alguna jornada amb el Miguel Angel Aguilar em diu:*

*«Bueno, denunciad». Pues hi ha hagut dos denúncies o tres a l'any passat. I a l'estat espanyol em sembla que eren deu. El 67% no vol denunciar perquè diu que no passarà res.» (E9)*

A aquesta desconfiança en la denúncia es suma la idea, molt estesa, que tot i que es faci i es tiri endavant, la denúncia no proveirà **una solució al malestar emocional i psicològic** que provoca un acte de violència motivat per l'odi. En general, es manifesta que les accions legals no van en paral·lel al procés de reparació psicològica que necessita la persona víctima.

*“De vegades sí que és cert que la realitat, la vivència i la situació psicosocial va per una banda i la llei va en paral·lel, no van junts.” (E9)*

Les persones afectades verbalitzen la **poca confiança en els sistemes de protecció** quan arriben a les entitats: *“si ho explico, no em creuran”*, *“els Mossos són els primers que m'insulten”*. Des de les entitats i els referents legals es comparteix aquesta percepció sobre els cossos policials.

*“Imagínate extranjeros que vienen de países donde la policía se dedica a reprimirlos y a perseguirlos. La desconfianza la arrastran y la traen aquí. Luego también sin papeles... Y hay colectivos que históricamente desconfían de la policía.” (E7)*

D'altra banda, també apareix la idea que **l'administració pública pot ser un obstacle** per dos motius. El primer és que es percep el procés de posar la denúncia com un sistema amb molts obstacles que pot derivar en què, finalment, per motius administratius no es pugui ni arribar a fer-la. Dit d'una altra manera, pot ser un procés en què les persones víctimes *“s'acabaran perdent”*. D'altra banda, les entitats també es troben molt casos en què, quan es denuncia, les persones són qüestionades pel mateix sistema administratiu. És a dir, es qüestionen els motius pels quals la persona que ha rebut l'agressió posa la denúncia.

*“Entonces, hay unos ciertos elementos que tienen que ver con cómo una víctima, o una persona que ha sufrido una violencia, a veces ve que el sistema le está cuestionando su posición de víctima. Incluso le está acusando de estar haciendo algo que no es correcto. En este sentido yo creo que ahí hay una barrera que impide que muchas de las personas, que son más vulnerables dentro del sistema, logren hacer una denuncia y crean que el sistema va a servir de algo.” (E9)*

Tot i la falta de confiança en la denúncia, tant les entitats com els referents legals pensen que és un recurs útil, especialment per a fer aflorar la xifra submergida de fets delictius motivats per l'odi dirigits contra certs col·lectius. De totes maneres, també hi ha la percepció que la denúncia representa uns costos personals i emocionals molt alts per part de la persona víctima. Així, **la denúncia es percep com un risc personal**, tot i que es tinguin recursos i certes garanties en el procés.

*“Denunciar vol dir exposar-se a nivell personal, és una situació que genera una inseguretat tremenda, no saps si costarà diners, no saps si et tractaran bé, no saps si tindràs represàlies per part dels agressors, no saps si la teva comunitat ho llegirà amb bons ulls, no saps la resposta de la teva família...” (E6)*

Per tant, a més dels recursos materials necessaris, cal una disposició i un convenciment molt fort per part de la persona que denuncia. Moltes vegades hi ha la **por de caure en una revictimització**, és a dir, a exposar a la persona víctima a un qüestionament i/o a una atenció inadequada per part dels sistemes policials i judicials. Aquest fet provoca, segons les entitats, que **només arribin a denunciar les persones apoderades o capacitades**, aquelles que ja estan “inserides” en el sistema i disposen de recursos i habilitats socials.

*“Los servicios de la administración están pensados para gente... es que no quiero utilizar la palabra... yo la digo ¿vale? O empoderada, o capacitada o normalizada, con lo cual, claro, no te llega, es imposible que te lleguen esas personas. Y cuando nos llegan y nos dicen:*

*«domicilio: la calle». Dices, ¿y ahora qué hago yo? Cómo ejerzo, cómo le informo, cómo la protejo. ¿Le envió una patrulla de mossos? No, porque se me va a ir. ¿Adónde voy, a servicios sociales? No lo conozco.» (E9)*

Així doncs, es té el convenciment que hi ha un gran nombre de persones que no podrà arribar a denunciar mai, encara que es tracti de casos clars de delictes d'odi i puguin rebre l'ajuda i l'acompanyament de les entitats. Aquest problema s'agreuja quan hi ha altres factors, com ara el fet de ser una persona migrada, que causen un desconeixement del sistema i de les opcions que tenen.

*“Una de les coses que sempre dic en les xerrades i quan hi ha periodistes que és que el perfil de les víctimes que nosaltres atenem la nacionalitat més nombrosa és la nacionalitat espanyola, val? I el seu context social és que treballa, per tant la nacionalitat espanyola vol dir que porta molt temps aquí, coneix molt bé els seus drets i es pot permetre el luxe d'arribar a un servei com el nostre per poder denunciar.” (E9)*

Juntament amb els discursos i percepcions que apareixen relacionades al fet de denunciar o no denunciar cal destacar, per últim, la tensió relacionada amb el rol que han d'assumir les entitats com a agents que intervenen en la decisió de la persona víctima. Algunes entitats perceben que hi pot haver **conflicte ètic** per part dels professionals a l'hora de “animar” a una persona a posar la denúncia. Tot i tenir un codi ètic, de vegades costa diferenciar si és un interès del professional o si la persona víctima està realment convençuda de posar la denúncia.

*“La persona té el dret de descartar-se quan vulgui, no? Que de vegades veus un interès per part de l'altre part de la taula que dius, molt bé, però tu no t'hi jugues res. Ell s'hi juga la feina, s'hi juga moltes coses, no? De vegades els professionals hem de tenir clar que podem anar en paral·lel però un pas per darrera de l'altre. A vegades tenim ímpetus, jo ho he vist, i aquest ímpetu ens l'hauríem d'anar mirant de tant en tant” (E8)*

En aquest sentit, es destaca la importància d'acompanyar a la persona en cas que vulgui posar la denúncia però alhora anar amb compte de no fer valdre els criteris i les opinions dels i les professionals.

#### 5.1.4. En la reparació

Tal i com s'ha explicat anteriorment, un dels motius de desconfiança cap a la denúncia, tant per part de les entitats com de les persones víctimes, és que aquesta no es veu com una solució al malestar emocional i psicològic provocat per l'agressió o la situació de discriminació. Tot i que hi hagi consens en que la via penal hi ha de ser, aquesta no té una funció reparadora, encara que es guanyi el judici.

*“De vegades l'altre ha de tenir molt clar que la justícia no sempre és reparadora, encara que guanyis el judici. El pots guanyar però difícilment serà reparadora. I més en aquest tipus de delictes, no? Quan has estat atacat en el teu ser serà molt complicat que aquesta justícia sigui reparadora malgrat que l'altre entri a presó tres anys. Ell podrà entrar a presó però tu et quedas amb la teva vivència.” (E8)*

En aquest sentit, les entitats creuen que **elles poden assumir aquesta funció reparadora**, que ha d'anar, en tot moment, en paral·lel a la via penal. Això implica, en primer lloc, informar a la persona víctima de quines conseqüències té posar la denúncia sobre els sentiments i processos emocionals que ha viscut. En segon lloc, fer una provisió de les eines que es necessitaran per a fer aquesta reparació i, en cas que no les pugui assumir l'entitat, derivar a la persona a altres serveis.

*“El que passa és que en el moment en què tu informes i aculls ja dones molt. Jo les expectatives no les diposito molt clarament en el tema judicial perquè crec que és un error de tothom,*



*nosaltres els primers. Perquè la feina realment, com molt bé heu dit, no acaba. Tant si el judici surt bé com si no.” (E9)*

També és important destacar que, segons les entitats, aquesta funció reparadora s'ha d'entendre en un sentit ampli. És a dir, no només des de la perspectiva de la persona víctima sinó també des de la perspectiva de la persona que ha comés el delicte. **La mediació** pot funcionar en aquests casos i és un eina que també es té en compte des de la justícia penal. En aquest sentit, ja es duen a terme accions com ara que la persona agressora demani perdó, fer-la participar en un programa de drets humans d'acceptació a la diversitat, etc.

### 5.1.5. En la prevenció i sensibilització

A través de les accions que es duen a terme tant des de la justícia com des de les entitats, hi ha la percepció que s'està avançant en la sensibilització cap a la no discriminació de certs col·lectius. De tota manera, es creu que encara s'ha de fer molt més de cara a la prevenció. D'una banda, **la sentència es pot considerar com una forma de prevenció**, és a dir, com una advertència cap a la societat i com una manera de mostrar que no és quelcom que es desatengui per part de la justícia.

*“Pero hay que hacerlo, primero por razones de justicia y segundo por labores de prevención hacia la sociedad. Estas víctimas han existido toda la vida y por algo no denuncian y esta falta de confianza es porque las administraciones no hemos estado a la altura de lo que corresponde. Esto hay que trabajarlo mucho y hay que trabajarlo sobre todo en la escuela.” (E9)*

De totes maneres, per a que la denúncia i posterior sentència tinguin aquesta funció preventiva, cal que arribin a la societat en forma de reconeixement de drets i no de càstig. És a dir, la sentència ha de servir per a que la persona que ha rebut l'agressió, i tot el col·lectiu al que pertany, tinguin consciència i coneixement dels seus drets.

*“Aquesta sentència l'ha de poder llegir aquella persona, l'ha de poder ensenyar al veí i l'ha de poder ensenyar... Ha de tenir una transcendència social perquè és aquí l'efecte pedagògic. Sinó, no funciona”. (E9)*

D'altra banda, però, també hi ha la convicció que la prevenció ha de començar molt abans que es produeixi el fet discriminatori. Tots els agents consultats estan d'acord en que **la millor solució per a prevenir els delictes d'odi és l'educació i la sensibilització**. Donat que hi ha poca confiança en el sistema judicial i que la denúncia, encara que es guanyi, no serveix per a reparar el dany moral i emocional, veuen com a solució intervenir en l'origen mateix de la discriminació i de l'odi a certs col·lectius.

*“Hem de repensar com ho podríem evitar tot, no? I segur que estaríem d'acord en que això comença a l'escola, al parvulari, a casa... (murmuri d'assentiment). Doncs no ho oblidem. Pensar que de vegades fas servir llenguatge sexista, o un acudit... I algú t'ha de re situar i està bé. Si la solució que tenim és penal no ens satisfà potser hauríem de treballar des del començament.” (E8)*

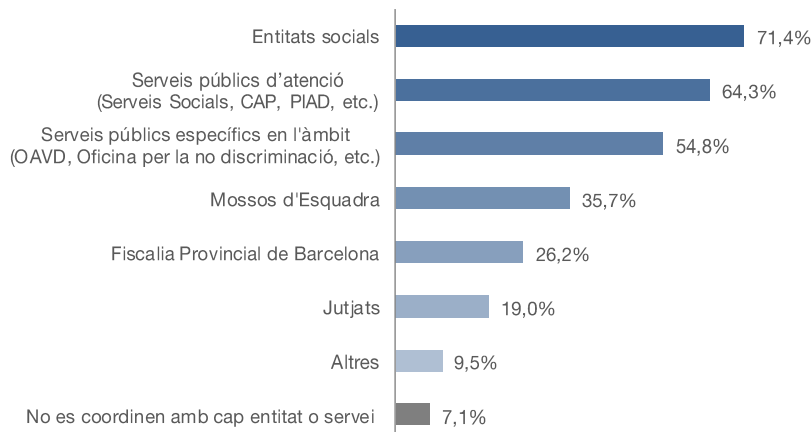
Moltes entitats ja assumeixen la funció de sensibilització però creuen que cal un treball més exhaustiu per part d'altres agents socials.

## 5.2. Relació i coordinació entre agents implicats

Un altre factor important en l'abordatge dels delictes d'odi és la relació que s'estableix entre els diferents agents implicats i la manera en que es coordinen.

En el gràfic 9 s'observa amb quin tipus de recursos es coordinen les organitzacions enquestades quan se'ls presenta aquesta necessitat. Les dades mostren que el més habitual és coordinar-se amb altres entitats socials de base (71,4%), que poden oferir un marc de confiança a la víctima, o bé amb serveis públics d'atenció generalistes (64,3%). En canvi, hi ha una menor coordinació quan es tracta de serveis d'atenció més específics (54,8%), i quan aquests recursos són policials o judicials encara tenen menys presència en les relacions de coordinació. Aquesta relació menys freqüent entre les entitats socials i els agents jurídics o policials sembla apuntar que, en la majoria de vegades, el cas no prospera fins arribar a la denúncia o al judici, sinó que, per diferents motius, es gestiona entre les entitats i serveis socials d'atenció.

Gràfic 9. Entitats o serveis amb les que es coordinen per qüestions relatives als delictes d'odi



Tot i que la relació entre entitats és més freqüent que entre les entitats i altres agents, la convicció, segons les persones consultades, és que no hi ha una estratègia de coordinació establerta i, sovint, hi ha un desconeixent sobre les accions que es duen a terme de cada entitat. Aquest desconeixement pot provocar solapaments o l'ús de procediments poc clars.

*"A nivell de cobertura legal tenim aquest escenari: per una banda, una fragmentació que no sempre aconsegueix una complementarietat en aquestes eines, tenim un gran desconeixement per part dels col·lectius que treballen la discriminació" (E6)*

El recorregut i l'organigrama de les institucions a les que han d'acudir les entitats no està massa clar. Per aquest motiu, des de les entitats es percep que el fet que una denúncia pugui prosperar depèn de les relacions de confiança amb persones de les institucions policials o judicials.

*"De vegades pot interessar més anar directament al fiscal i plantejar-li o fer una denúncia directament al jutjat de guàrdia o anar a la policia en funció de la comissaria que coneguis o no coneguis. Que de vegades amb el circuits també és això: a qui coneixes i a qui no coneixes. Malauradament." (E9)*

Pel que fa al tipus de relació que s'estableix entre les tres grans categories d'agents implicats - les entitat, els cossos policials i la institució judicial- també s'han observat alguns factors que intervenen a l'hora de pensar i fer l'abordatge dels delictes d'odi.

- **La relació entre entitats i cossos policials** està afectada per la desconfiança que generen els cossos policials en les persones víctimes. Aquesta desconfiança és compartida per les entitats ja que han d'actuar sovint en denúncies creuades, és a dir, en denúncies que interposa la policia quan aquesta és denunciada per agressions o maltractes.
- **La relació entre els cossos policials i la justícia** ha millorat gràcies a la Fiscalia de Delictes d'Odi perquè suposa un canal directe per a fer arribar les denúncies de delictes d'odi.

- **La relació entre entitats i la justícia** es basa en xarxes informals, no hi ha un protocol preestablert.

## 6. Necessitats i propostes detectades

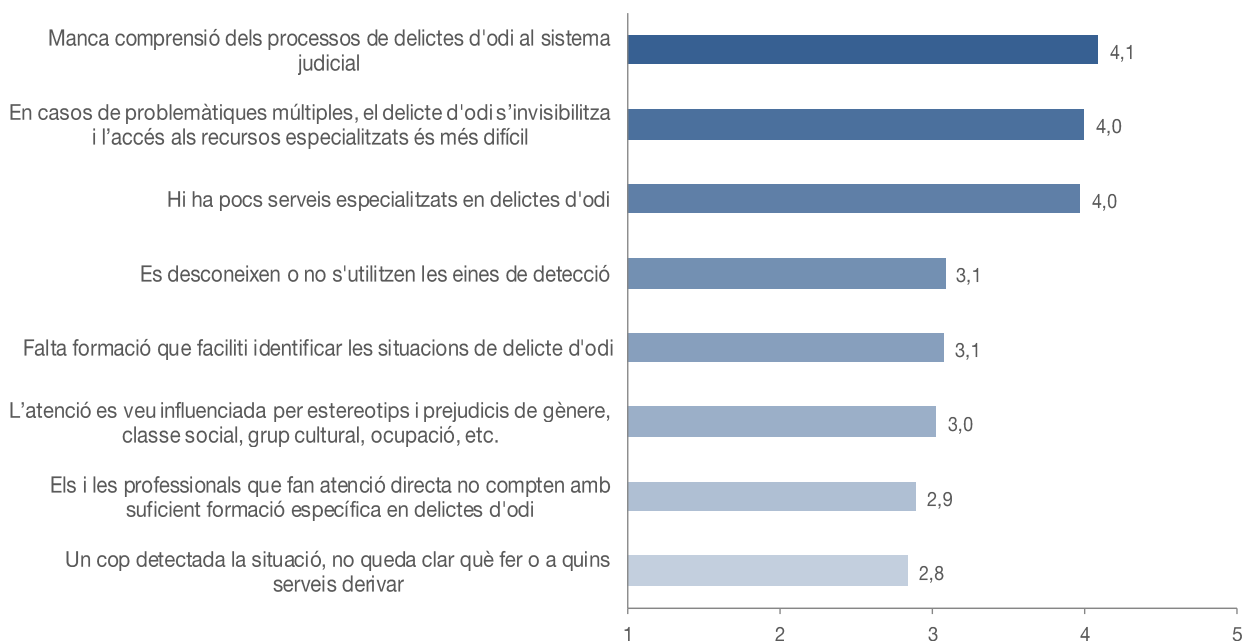
En aquesta capítol es compilen els arguments mencionats per totes les persones entrevistades que resumeixen les necessitats identificades des de les diferents perspectives, així com les propostes de millora per actuar davant els delictes d'odi. El capítol es dividirà en tres subapartats: la manca de comprensió dels delictes d'odi, la invisibilització dels delictes d'odi a la societat i en l'àmbit jurídic, i la prevenció i la sensibilització.

### 6.1. La manca de comprensió dels “delictes d'odi” i el procés legal

Com hem vist en els capítols anteriors, el sentit i el significat que se li atribueix al concepte de delictes d'odi és divers depenent de la perspectiva amb què s'enfoqui. D'igual manera, s'ha constatat com els passos que es donen en el procés legal i en l'atenció de la persona agredida o discriminada no sempre tenen una lògica compartida.

En termes genèrics, el gràfic 10 mostra els principals problemes que les entitats destaquen a l'hora de fer l'abordatge dels delictes d'odi. Es percep que existeix una manca de comprensió dels processos vinculats als delictes d'odi en el sistema judicial (4,1), que el delicte d'odi s'invisibilitza o passa a un segon pla quan la persona víctima es troba en una situació de problemàtiques múltiples (4), i que existeixen pocs serveis especialitzats en l'abordatge dels delictes d'odi (4).

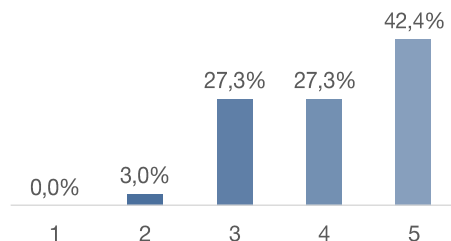
Gràfic 10. Principals problemes en l'abordatge dels delictes d'odi per part de les entitats i serveis. Mitjanes sobre una escala 1-5 (1= gens problemàtic; 5= molt problemàtic).



#### 6.1.1. Manca de coneixements legals

El gràfic següent (gràfic 11) presenta l'opinió de les entitats sobre la comprensió per part del sistema judicial dels processos de delictes d'odi, i fins a quin punt perceben aquesta qüestió com un problema.

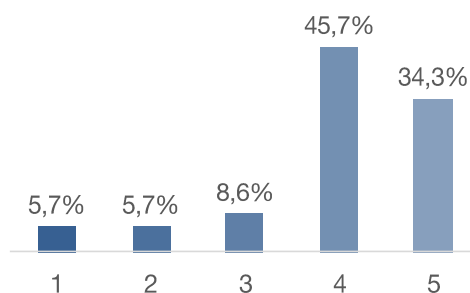
Gràfic 11. “Manca de comprensió dels processos de delictes d'odi al sistema judicial”. Escala de valoració 1-5 (1= gens problemàtic; 5= molt problemàtic).



Gairebé un 70% de les entitats afirmen que la manca de comprensió dels processos de delictes d'odi al sistema judicial és una qüestió bastant o molt problemàtica (categories de resposta 4 i 5).

D'igual manera, les entitats han manifestat que **el circuit d'atenció és poc clar i que falten serveis especialitzats en l'atenció de delictes d'odi**. Un fet que queda reflectit en el gràfic 12, on el 80% de les entitats afirmen que perceben aquesta falta de serveis especialitzats com a problemàtica.

Gràfic 12. “Hi ha pocs serveis especialitzats en delictes d'odi”. Escala de valoració 1-5 (1= gens problemàtic; 5= molt problemàtic).



### 6.1.2. Manca d'un abordatge intersectorial modèlic

L'abordatge dels delictes d'odi és molt divers entre les entitats que atenen, d'una manera o altra, a les persones víctimes. En aquest punt, es destaquen dos elements principals que dificulten un abordatge més estandarditzat d'aquest tipus de situacions: la manca de comprensió sobre les etapes del procés de denúncia i la manca de coordinació entre les entitats.

Pel que fa al procés de denúncia, s'evidencia que les etapes del mateix requereixen l'atenció de diferents entitats o institucions, les actuacions de les quals a vegades es solapen. **La confusió entre etapes i responsabilitats es planteja com a problema tant des de les entitats com des de les persones víctimes**. Així, el sistema és descrit com un conjunt d'etapes confuses que no semblen oferir respostes encaminades a resoldre les necessitats concretes de les persones i les entitats.

*“Es complejo porque la gente te hace, por ejemplo, hay algunos servicios que te hacen ir, te citan y te vuelven a citar a otro servicio y el otro servicio hace lo mismo que ha hecho el anterior... Y, entonces, en ese sentido, al final la persona termina en el mismo punto sin dar una respuesta a lo que está sintiendo esa persona.” (E9)*

Per altra banda, es destaca el fet que **les entitats no treballen de forma coordinada entre elles o amb les institucions**. Això s'explica sovint per una càrrega de tasques que han de realitzar les entitats i per una manca de coneixement del que fan les altres entitats. Dit d'altra manera, les tasques que realitza cada entitat no sempre són fàcils d'identificar en un context on es donen un ampli ventall d'actuacions però sense una atenció coordinada entre entitats.

*“Una de las necesidades específicas tiene que ver con una buena coordinación entre organizaciones y, creo que, muchas veces no se da principalmente porque tenemos mucho trabajo y entonces es muy difícil llegar a coordinarse con alguna de las entidades.” (E9)*

Tant és així que sembla haver-hi un clam compartit respecte a la necessitat de tenir una xarxa integral modèlica sobre l'abordatge dels delictes d'odi. En aquest sentit, les entitats destaquen que **no es tracta d'elaborar un servei integral, sinó de posar en marxa una xarxa integral que coordini l'abordatge dels delictes d'odi**.

### 6.1.3. Manca d'un abordatge legal integral i la qüestió de la transversalitat

La necessitat de tenir una xarxa integral i modèlica plantejada per les entitats, també és compartida en l'àmbit jurídic a través de la demanda d'una llei integral. Malgrat que sobre aquest tema no hi hagi un consens establert, hi ha discursos que es posicionen a favor de la redacció d'una llei integral que reculli els delictes presents al Codi Penal i que, a més, inclogui una vessant de sancions administratives.

*“Nos falta una ley integral de igualdad de trato que tipifique comportamientos que no están previstos en el código penal pero que son discriminatorios y que tendrían que tener una respuesta de sanción administrativa que podría ser una sanción económica, trabajos en beneficio a la comunidad, ver diferentes fórmulas de mediación, de reparación de daños.” (E7)*

La demanda d'una llei integral es planteja de la mà de la transversalització dels delictes d'odi, plantejant un abordatge similar al que es va portar a terme en el seu moment amb la llei de violència de gènere. De fet, la transversalització s'entén com la incorporació del fenomen dels delictes d'odi en els diferents àmbits de la societat per tal d'eradicar la problemàtica.

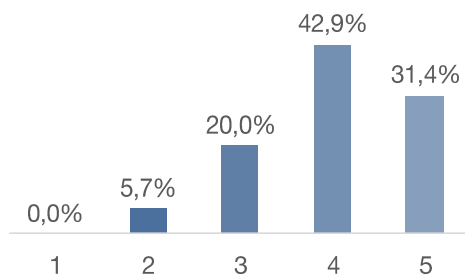
*“Creo que es necesaria una ley integral y que no solo haya un capítulo sancionador sino que es necesario que haya políticas, educación, medios de comunicación autorregulados a los que se les da principios.” (E7)*

Convé mencionar que, si bé la necessitat d'una llei integral és una qüestió que planteja discussions, la transversalització dels delictes d'odi és un argument compartit i plantejat per totes les persones entrevistades.

## 6.2. La invisibilització dels delictes d'odi

Sovint les víctimes dels delictes d'odi viuen les agressions per múltiples motius i no únicament per una única causa. A més, en ocasions, aquests delictes es donen quan la persona es troba en una situació de vulnerabilitat, en què està vivint múltiples situacions problemàtiques alhora. Així, el delicte d'odi es manifesta enmig d'un seguit de necessitats bàsiques i urgències vitals. Aquest fet pot generar un efecte invisibilitzador sobre el mateix delicte d'odi ja que abordar-lo no és prioritari per la persona agredida.

Gràfic 13. "En casos de problemàtiques múltiples, el delicte d'odi s'invisibilitza i l'accés als recursos especialitzats és més difícil". Escala de valoració 1-5 (1= gens problemàtic; 5= molt problemàtic).



Com mostra el gràfic 13, el 74,3% de les entitats (categories 4 i 5) manifesten que la invisibilització del delicte d'odi és una qüestió bastant o molt problemàtica.

### 6.3. L'abordatge interseccional

La discriminació per motius d'odi, tal i com està plantejada al Codi Penal, s'atribueix únicament a un motiu. Tot i això, les persones no necessàriament som discriminades per una única característica o atribució. De fet, quan vivim una experiència de discriminació l'agressió atempta a la totalitat de la persona i no només a una única de les seves característiques. En aquest sentit, les persones podem viure múltiples opressions en la mateixa situació degut a les nostres característiques.

*"Hay un tema que para nosotros es central que es el tema de la interseccionalidad. Quiere decir que las personas no somos solo una cosa y muchas veces somos muchas cosas. Y en ese sentido nos pueden atacar por muchas cosas." (E9)*

Mantenir una mirada interseccional quan s'analitza el cas d'una persona permet veure els eixos de discriminació dels quals ha pogut ser víctima, oferint una atenció adequada al seu cas específic. En aquest sentit, les entitats destaquen la necessitat d'abordar la problemàtica dels delictes d'odi des d'aquesta perspectiva, malgrat que el Codi Penal no contempli la possibilitat d'acumular discriminacions en una agressió tipificada com a delicte d'odi.

### 6.4. La sensibilització i la prevenció

L'acollida i l'escolta de les persones víctimes és una de les principals activitats de les entitats de la mostra. No obstant, un 40,5% també ha manifestat que porta a terme "funcions d'altaveu, sensibilització i activisme social", és a dir, que també treballen aspectes vinculats a la sensibilització i la prevenció, si més no de forma secundària. Tanmateix, totes les persones entrevistades han detectat moltes necessitats vinculades a la sensibilització i la prevenció dels delictes d'odi.

#### 6.4.1. Una formació específica

Al llarg dels capítols s'ha fet palesa la confusió que planteja el concepte de delictes d'odi i la seva operativitat en la pràctica legal per part de les entitats. Així, s'evidencia la necessitat d'una formació específica sobre les dimensions legals dels delictes d'odi així com la necessitat de portar a terme campanyes de informació i de sensibilització.

*"[Hay que hacer] campañas de información y sensibilización y de formación a las entidades porque las entidades están bastante perdidas, muchas veces no saben lo que es delito. La justicia tiene cuatro puertas: laboral, social, administrativa y penal. Es muy importante saber a qué puerta dirigirse. Hay veces en las que no se puede llamar a ninguna porque lamentablemente no hay una previsión legislativa. [...] Es muy importante porque muchas veces las víctimas que están desorientadas -porque vienen de países donde no conocen nuestra lengua, no conocen nuestro derecho ni tienen por qué saberlo- lo primero que hacen es llamar a las puertas de una entidad. Si la entidad no hace el encauzamiento correcto pues ya tenemos problemas." (E7)*

En aquest sentit, s'evidencia que cal oferir una formació a les entitats perquè aquestes es sensibilitzin sobre el tema i perquè elles mateixes tinguin eines per sensibilitzar el seu entorn. Aquest fet es percep com un pas fonamental a l'hora d'oferir una atenció enfocada en les agressions per motius d'odi.

Alhora, també es destaca la necessitat de formar als i les operadors jurídiques sobre els delictes d'odi per tal que proveeixin una atenció adequada que no deslegitimi i desacrediti la veu de les persones que decideixen presentar una denúncia malgrat els costos emocionals que això implica.

#### 6.4.2. L'apropament de les entitats i les institucions a la gent

La millora de coneixements per part de les entitats no és la única faceta de la sensibilització que cal abordar. Una mirada més àmplia de la sensibilització i la prevenció dels delictes d'odi incideix en la necessitat d'anar més enllà de les oficines d'acollida i d'atenció. Es manifesta que **cal que tots els agents implicats vagin als espais i col·lectius que pateixen les agressions per motius d'odi.**

*"S'ha de seguir treballant amb la sensibilització de tots els operadors jurídics i que els col·lectius hem de fer un esforç per detectar pràctiques i dinàmiques i anar on és la gent que pugui necessitar-nos. Fer un esforç per sortir al carrer i crear aquests canals de divulgació en diferents idiomes, codis, formats. Hem d'anar a buscar-los. No podem pretendre que la gent faci l'heroïtat de vèncer la por." (E6)*

Així, la tasca de sensibilitzar als grups vulnerables o susceptibles de ser agredits sembla ser una altra tasca pendent en l'àmbit de la sensibilització i la prevenció. Convé recalcar la menció de "sortir al carrer" i fer un treball directe amb la població, que apunta indirectament al fet que les persones víctimes no sempre acudeixen a les entitats i encara més rarament es presenten a comissaries o jutjats per denunciar les agressions sofertes.

En aquest sentit, s'ha manifestat com a través de xerrades informatives sobre els delictes d'odi, les persones víctimes d'aquestes agressions s'han adonat que havien patit un acte delictiu i punible però que, a causa de la manca de coneixements sobre aquests delictes i la normalització d'aquesta tipologia d'agressions, no s'havien plantejat denunciar el què els hi havia succeït.

Per últim, també es menciona la **necessitat d'informar a les persones en situació de vulnerabilitat dels serveis d'atenció disponibles als quals poden acudir de forma general, independentment o previ a qualsevol tipus d'agressió.**

#### 6.4.3. La falta de detecció

És un fet constatat que gran part dels delictes d'odi no es detecten ni es denuncien. La xifra submergida d'agressions i discriminacions preocupa a les entitats i a les institucions que treballen aquesta problemàtica, que destaquen que els estudis existents els permeten posar de relleu i comunicar l'existència d'aquesta problemàtica.



*“És aquest estudi el que ens diu que el 47% ha patit aquests episodis. Davant d'això nosaltres diem, ostres, la prevenció la treballem, perquè hi ha moltes entitats que treballen la difusió i la sensibilització, però el que ens queda és la necessitat de detectar.” (E8)*

Així, es conclou que la millora de les eines per detectar els casos és una necessitat pendent per a totes les entitats i institucions que treballen la problemàtica

#### 6.4.4. La detecció i les entitats significades: un problema afegit

En la línia de la dificultat de detectar els delictes d'odi, algunes entitats han destacat que, malgrat el seu rol proactiu en la prevenció, la sensibilització i la detecció, estan significades pel fet de realitzar una feina dirigida a un col·lectiu específic. Per exemple, aquest és el cas de les entitats que treballen amb el col·lectiu LGTBQI.

*“Y lo otro tiene que ver con que la persona no quiera ser identificada como tal y, por lo tanto, que entre a cierta entidad ya es un elemento que le identifica y tendrá miedo a ir a esa entidad.” (E9)*

Així, algunes entitats mencionen que el fet de ser identificades i categoritzades com a pròpies (o llocs segurs) d'un col·lectiu, genera una por en les persones ateses a ser identificades o categoritzades com a membres d'aquell col·lectiu, fet que es converteix en un obstacle a l'hora d'atendre a les persones víctimes d'agressions per motius d'odi.

A més, convé recordar que les entitats també poden ser atacades per motius d'odi un cop són significades, fet que pot agreujar encara més aquesta sensació d'inseguretat o por quan les persones víctimes acudeixen a aquestes entitats.

#### 6.4.5. La manca d'un registre de casos

Una de les eines que s'ha mencionat reiteradament quan s'ha parlat de sensibilització i prevenció, ha estat la necessitat de registrar els casos. Els registres permeten d'una banda monitoritzar la situació i, per altra, fer-la visible als ulls d'una societat que en gran part ignora aquests tipus d'actes.

*“En 2007 no había ningún caso registrado. Cuando no hay ningún caso registrado, lo que te dicen es que aquí no hay problemas. Lo primero que se tenía que hacer era ponerle nombre y, segundo, empezar a contabilizar para crear consciencia del problema.” (E7)*

Actualment, existeixen protocols i diferents registres dels delictes d'odi, tot i que la xifra real dels casos que podrien qualificar-se com a tals segueix sent un enigma. En aquest sentit, s'evidencia la necessitat de seguir treballant en el registre de casos i de denúncies. Per altra banda, també s'especifica que cal establir un registre de les sentències per tal de saber què passa amb els casos que arriben als jutjats.

En resum, les dades disponibles sobre els delictes d'odi no són representatives de l'abast del fenomen i cal seguir treballant per desenvolupar registres que permetin conèixer en profunditat la seva dimensió.

## 7. Conclusions

A continuació es presenten les 12 conclusions resultants del present estudi.

### **1) El concepte “delictes d'odi” presenta problemes i limitacions que dificulten l'abordatge**

El concepte "delictes d'odi" i la seva aplicació plantegen problemes i límits a múltiples nivells. Les situacions de discriminació cap a col·lectius històricament vulnerabilitzats queden únicament recollides al Codi Penal en l'àmbit estatal. D'aquesta manera, i en aquest àmbit, les conductes discriminatòries no tipificades com a delictes no són sancionades. En altres paraules, molts comportaments i conductes discriminatòries no estan recollits en la llei, fet que deixa en situació de vulnerabilitat a grups i col·lectius discriminats.

Per altra banda, el fet que la llei no faci referència a cap col·lectiu en concret, sinó que utilitzi termes amplis com “ètnia”, “nació” o “religió”, planteja un debat.

Una primera aproximació sosté que la utilització de termes amplis provoca una falta de reconeixement històric dels grups i col·lectius discriminats. Això, pot induir una negació d'aquestes opressions en termes socials i que siguin desestimades en l'àmbit jurídic. En resum, la poca especificació de les categories que la llei inclou pot provocar una desprotecció dels grups i col·lectius vulnerabilitzats.

A la vegada, la utilització de termes amplis es percep positivament pel fet que les discriminacions no es vinculen a grups concrets històricament estigmatitzats, permetent adaptar la llei als canvis socials. Convé destacar, però, que la redacció de les lleis està afectada per la conjuntura política.

### **2) El debat sobre els límits entre el discurs d'odi i la llibertat d'expressió genera controvèrsia**

Una de les majors controvèrsies identificades en l'àmbit de l'odi i, concretament, en els comportaments discriminatoris, és la frontera entre el dret fonamental de la llibertat d'expressió i del discurs d'odi. En aquest cas, la manca d'una única definició consensuada i referencial per una banda, i la voluntat de no restringir un dret fonamental, per l'altra, limiten la capacitat d'interpretar els discursos discriminatoris com a discursos d'odi.

### **3) La funció més important que desenvolupen les entitats d'atenció a les persones i col·lectius -tant públiques com privades- és la de proporcionar un espai de seguretat**

Tots els agents consultats en aquest estudi (persones víctimes, entitats socials, serveis públics i referents legals) coincideixen en afirmar que les entitats representen un espai segur per a les persones que han patit situacions de discriminació o agressions per motius d'odi. Per a moltes de les persones víctimes representen, també, l'únic espai on poden verbalitzar la seva experiència sense ser qüestionades. Establir aquest vincle de confiança és fonamental per a poder fer un bon acompanyament i engegar les altres accions.

### **4) La normalització de la violència repercuteix negativament en la detecció dels delictes d'odi**

Els delictes d'odi i els comportaments discriminatoris responen a relacions de poder històricament construïdes que fan que certs col·lectius es trobin en situació de discriminació. Això ha generat una normalització de les discriminacions vers aquests grups, de manera que aquestes discriminacions són invisibilitzades socialment. Tot i les recents transformacions socials han afavorit la visibilització de les situacions de discriminació, s'evidencia encara la normalització d'aquests tipus de discriminacions, fet que en dificulta la detecció.

A més, els col·lectius han interioritzat l'estigma que se'ls atribueix socialment, normalitzant les situacions de discriminació. La normalització d'aquestes experiències ha implicat que només es tractin dins del grup o col·lectiu al qual es pertany o bé en l'entorn proper. Verbalitzar la discriminació fora del grup és un pas que costa fer a causa de l'estigma que es porta com a membre del mateix.

## **5) Les entitats fan de pont entre la situació de la persona i els seus drets**

Una funció clau de les entitats és la de posar en coneixement de les persones ateses els drets fonamentals que tenen - o que haurien de tenir - garantits. D'aquesta manera, les entitats ajuden a desnormalitzar les discriminacions, oferint a les víctimes de delictes d'odi informació concreta sobre els seus drets.

## **6) La desconfiança vers els cossos policials repercuteix en la falta de denúncies**

Aquesta desconfiança està motivada tant per experiències negatives prèvies, en les que les persones víctimes han rebut una resposta insatisfactòria per part dels cossos policials, com per la violència institucional que s'exerceix sobre certs col·lectius, històricament discriminats per els propis sistemes de protecció.

Les entitats i els referents legals consultats comparteixen aquesta percepció negativa sobre els cossos policials, basada tant en les experiències que els han relatat les persones víctimes que atenen com en els casos d'atenció inadequada per part dels cossos policials que han identificat.

## **7) Les principals necessitats de les entitats per abordar els delictes d'odi són la falta d'eines de detecció i de processos de derivació**

Les entitats atenen a persones que han patit agressions i discriminacions. Per tant, de cara a l'abordatge dels delictes d'odi, és important que aquestes tinguin els coneixements i les eines adequades per fer una bona detecció.

Moltes entitats consultades perceben, però, que no tenen prou competències per discernir, d'entre les situacions personals amb les que es troben, aquelles que poden considerar-se delictes d'odi. D'una banda, s'ha pogut observar que hi ha una manca de coneixements dels principals documents de suport i legislació relacionats amb delictes d'odi: un 40% de les entitats que intervenen sobre la qüestió dels delictes d'odi a Barcelona no coneix l'estatut de la víctima i un 35% tampoc coneix els articles del Codi Penal que poden donar cobertura a aquests casos. D'altra banda, però, la falta de coneixement legal sobre delictes d'odi per part de les entitats i serveis no hauria de suposar un obstacle per a la detecció ja que és una funció que no han d'assumir elles necessàriament. En aquest sentit, la demanda que es fa és una millora en la detecció que impliqui a tots els agents involucrats. Per exemple, poder disposar d'una persona referent que els doni suport en aquest aspecte de l'abordatge.

De les tasques específiques relacionades amb l'abordatge dels delictes d'odi, la derivació és l'acció més freqüent que duen a terme les entitats (un 66,7% de les organitzacions enquestades).

Malgrat això, el procés o el circuit que ha de seguir la derivació no sempre està clar. La via policial i la via judicial poden representar més aviat un obstacle. No obstant, el fet de disposar d'una fiscalia especialitzada en delictes d'odi sembla que facilita molt la derivació, en els casos en els que es coneix i es fa servir aquesta via.

### **8) L'abordatge dels delictes d'odi per part de les entitats es basa en xarxes informals i vincles personals**

A causa de la falta d'un circuit clar de derivació i del desconeixement sobre com funciona el sistema legal, l'abordatge dels casos de delictes d'odi està basat en les xarxes informals i les relacions interpersonals que les entitats articulen amb figures tant de l'àmbit jurídic com policial. No hi ha una estratègia de coordinació establerta entre els diferents agents involucrats en l'abordatge i això motiva la percepció que la millor manera que una denúncia prosperi és recorrent a relacions personals.

Encara que aquest engranatge dona resposta en l'àmbit informal, es considera que seria recomanable la redacció d'un protocol que estableixi vincles formals entre entitats i institucions.

### **9) La denúncia representa un "cost" molt elevat: risc personal, revictimització, descrèdit i desprotecció**

Entre els factors que juguen un rol obstaculitzant a l'hora de presentar una denúncia hi ha el que s'entén com el cost de la denúncia. Aquest cost és la percepció de la denúncia com a risc personal en el qual la persona, quan decideix denunciar l'agressió, es troba en una situació de descrèdit de la seva paraula i de la legitimitat del seu discurs, així com de revictimització pel fet d'haver de repetir davant de diferents agents la vivència de l'agressió. A més, les persones víctimes corren el risc d'enfrontar-se a noves formes de violència o discriminació institucional al llarg del procés de la denúncia, fet que obstaculitza iniciar el procediment.

Als obstacles mencionats, les persones víctimes destaquen el sentiment d'indefensió i de desprotecció que senten un cop la denúncia ha estat presentada, moment en què perden el contacte amb les autoritats.

### **10) La denúncia no repara danys morals**

La denúncia i la resolució favorable dels casos s'entén com un procés reparador dels danys soferts. No obstant, al llarg d'aquest estudi s'ha constatat que la denúncia rarament prospera i que, quan ho fa, no repara els danys morals i psicològics. En aquest sentit, la distinció entre agressió física i moral cobra importància ja que els danys físics -a no ser que siguin molt greus- poden superar-se i, fins i tot, oblidar-se, mentre que els danys morals atempten contra la integritat de les persones, ressituant-les en una inferioritat social i psicològica davant de la persona agressora. Aconseguir reequilibrar la percepció de la persona discriminada en tant que persona i com a membre d'un col·lectiu, com a igual a la resta, és una tasca que una denúncia, ara per ara, no pot fer.

### **11) Un debat obert: lleis específiques per a col·lectius o una llei integral?**

L'abordatge dels delictes d'odi i dels comportaments discriminatoris queda circumscrit al Codi Penal que no fa referència explícita a col·lectius específics o singulars. Per aquest motiu la llei no

presenta un marc d'actuació ni dona resposta a les necessitats específiques dels diferents grups i col·lectius històricament discriminats.

En l'àmbit autonòmic s'ha volgut donar resposta a aquesta problemàtica desplegant lleis específiques com ara la Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Aquestes lleis, a diferència dels articles del Codi Penal relatius als delictes d'odi, proposen sancions administratives i una mirada transversal sobre les agressions que pateix el grup discriminat.

L'elaboració d'aquestes lleis, però, ha provocat solapaments jurídics entre el que aquestes plantegen i el què està tipificat en el Codi Penal, fet que obre un debat: cal elaborar lleis específiques per a cada col·lectiu o bé cal redactar una llei integral sobre els delictes d'odi i els comportaments discriminatoris?

Les lleis específiques, per una banda, són més fàcilment aprovables per la via ràpida ja que s'elaboren en l'àmbit autonòmic, conseqüentment, aquest fet implica un tractament del fenomen diferenciat per àmbit geogràfic i una protecció diferenciada entre col·lectius. Per altra banda, l'elaboració d'una llei integral requereix d'un pacte i interès polític d'abast estatal, que és més difícilment assolible. No obstant això, s'ha comentat que la llei es podria acompanyar d'actuacions intersectorials en l'àmbit de la prevenció i la sensibilització, incloent campanyes i polítiques socials.

## **12) Hi ha desconeixement social de les agressions per motius d'odi. Falta sensibilització i educació**

D'una banda, no hi ha coneixement ni consens en la pròpia delimitació del concepte de "delicte d'odi". És a dir, tant en l'esfera legal com civil, es percep com un concepte complex sobre el qual hi intervenen molts factors. A més, l'ús que sovint se'n fa en els mitjans de comunicació afegeix encara més complexitat a l'hora de comprendre i intervenir sobre els delictes d'odi.

La sensibilització i l'educació es veuen com elements fonamentals per a prevenir les situacions de discriminació i delictes d'odi. Aquesta sensibilització s'ha de fer efectiva en tots els àmbits i en totes les institucions socials: escoles, llocs de treball, hospitals, entitats, cossos policials i estaments legals, entre d'altres.

## 8. Propostes

A continuació es presenten 7 propostes per l'abordatge dels delictes d'odi.

### 1) Tractar els delictes d'odi i els comportaments discriminatoris de forma transversal

Els delictes d'odi, tal i com estan plantejats legalment, semblen ser una qüestió que només afecta a certs col·lectius, de manera que el seu abordatge se centra en les persones víctimes de les discriminacions. Tanmateix, aquesta tipologia de delictes i comportaments discriminatoris es perpetuen pel seu arrelament social i la seva subtilesa, de manera que la seva eradicació passa per la incorporació del seu abordatge des d'una perspectiva transversal.

En aquest sentit, tractar aquestes discriminacions de forma transversal i incorporar el seu tractament en accions i programes polítics intersectorials permet visibilitzar els fenòmens discriminatoris com a problemes socials que no només afecten a grups i col·lectius "exclosos" o "estigmatitzats". A més, sortir d'aquestes especificitats facilita el debat de la problemàtica, augmenta la conscienciació de la població respecte a les discriminacions que s'efectuen quotidianament i apropa els mecanismes de denúncia de les agressions tant a les possibles víctimes, al seu entorn i a les persones que presencien les agressions.

Per tal de transversalitzar el tractament dels delictes d'odi i els comportaments discriminatoris **es recomana reunir a tots els agents referents que participen en l'abordatge dels delictes d'odi per compartir els diferents àmbits d'accions i posar en comú una estratègia integral d'abordatge de la problemàtica.**

### 2) Abordatge els delictes d'odi des de la perspectiva d'interseccionalitat

Els articles del Codi Penal relatius als delictes d'odi només contempen la possibilitat que les agressions per motius de discriminació es remetin a un sol motiu o tret característic que es pugui atribuir a un grup o col·lectiu determinat. Tanmateix, aquesta concepció de les identitats de les persones -i de l'estructura social- queda lluny de la realitat social, fet pel qual és necessari abordar els delictes d'odi i els comportaments discriminatoris des d'una perspectiva interseccional. Aquesta perspectiva ofereix una lectura de la realitat social a través dels diferents eixos de discriminació que la conformen, situant a les persones en la intersecció dels eixos i considerant la seva identitat des de la complementació dels mateixos i, no només des d'un angle en específic.

Aquest canvi de paradigma és necessari a nivell legal, però també en l'abordatge social dels casos, ja que la intersecció dels eixos de discriminació augmenta els nivells de vulnerabilització de les persones víctimes de delictes d'odi i comportaments discriminatoris i, per tant, si es vol oferir un servei holístic s'ha de comprendre la identitat de les persones víctimes des de la seva totalitat i no centrar-se en aquell marcador que sembla, a primera vista, haver motivat la discriminació.

D'aquesta manera, **es proposa realitzar formacions sobre la perspectiva interseccional per tal d'afavorir la comprensió integral de les dimensions dels delictes d'odi i els comportaments discriminatoris.**

### 3) Elaborar estratègies per a la (re)apropiació dels drets

S'ha constatat que la denúncia d'una agressió no ajuda a reparar els danys o a apoderar-se i que, per tant, **cal elaborar mesures que puguin ressituar a les persones discriminades en igualtat de condicions i drets**. D'aquesta manera, es plantegen diferents opcions:

- Oferir xerrades informatives sobre els drets que tenen els grups en risc de discriminació.
- Oferir informació sobre els serveis d'atenció públics als quals poden acudir en la seva quotidianitat, més enllà de si es troben en una situació de discriminació.
- Establir punts d'informació que ajudin a les (possibles) persones víctimes de delictes d'odi a saber on dirigir-se.
- Oferir cursos a la població general sobre Drets Humans.
- Oferir cursos específics per a les persones nouvingudes sobre els seus drets i els mecanismes per fer-los valer.

Aquesta (re)apropiació dels drets s'ha d'acompanyar d'una feina de camp per tal d'establir un contacte directe i generar confiança amb els grups i col·lectius susceptibles d'ésser discriminats.

### 4) Desenvolupar formes d'abordatge que no passin per la denúncia

Al llarg del document s'ha evidenciat que la denúncia no sempre és un mecanisme útil per abordar els danys ocasionats per un delicte d'odi. En aquest sentit, cal reflexionar sobre els instruments disponibles que s'utilitzen en l'abordatge de la problemàtica, com és el cas dels registres de les agressions que en l'actualitat presenten divergències internes.

Convé destacar que tant les entitats de referència com les institucions públiques utilitzen registres propis per comptabilitzar l'abast de la problemàtica, però que cadascuna té una codificació pròpia i només es comparteixen els resultats. Per tal de millorar el tractament dels casos i formular processos d'abordatge transversals, **es considera necessari crear un grup motor intersectorial que estableixi quins ítems hauria de recollir un cens que pogués compilar la informació sobre les diferents formes de discriminació en la seva globalitat**.

### 5) Formes de reparació que no passen per la denúncia: mediació i apoderament.

Com s'ha pogut observar en aquest estudi, la denúncia no suposa, en la majoria dels casos, una reparació dels danys morals i psicològics fins i tot en els casos en que la sentència és favorable a la persona víctima. En conseqüència, **convé pensar en estratègies de reparació que es desenvolupin en paral·lel a tot el procés legal, idealment, o al finalitzar aquest**.

Un exemple de forma de reparació que es podria plantejar, durant el procés, són els Grups d'Ajuda Mútua, que representen una ajuda molt important a l'hora de proporcionar suport moral i psicològic als seus membres, promoure valors i apoderar a la persona tant nivell individual com a nivell col·lectiu i comunitari.

Un altre exemple de forma de reparació són les accions de Conformitat de l'Acusat, en les que el procés legal acaba quan la persona acusada accepta els fets i la seva responsabilitat penal i civil exigida. En aquest cas, caldria reforçar, a més a més, la introducció d'elements de reparació que ja existeixen com que la persona agressora demani disculpes a la persona víctima o que participi en programes sobre drets humans.

## 6) Crear protocols estandarditzats de coordinació entre entitats i agents

Un element per a millorar l'abordatge dels delictes d'odi és que hi hagi un **protocol estandarditzat que ajudi a la coordinació entre els diferents agents implicats** de manera que la coordinació no es basi tant en relacions informals, com fins ara. Per a elaborar aquest protocol seria important tenir en compte els següents elements:

- Delimitar les accions i funcions de les entitats.
- Comprendre les etapes i els agents participants en la denúncia.
- Despersonalitzar els agents referents i centrar-ho en àrees de referència.

En l'elaboració d'aquest protocol haurien de participar les entitats referents en l'abordatge dels delictes d'odi.

## 7) Elements clau per la vertebració de l'atenció a les persones víctimes

Una atenció integral a les persones víctimes de discriminacions hauria de contemplar els següents aspectes:

- Acollida, detecció i espai de seguretat: espai on la persona pugui sentir-se escoltada en un àmbit de confiança sense sentir-se jutjada ni menyspreada.
- Garantir les necessitats bàsiques: garantir l'accés als recursos d'habitatge i alimentaris en aquells casos on les persones víctimes es trobin en situació de desprotecció evident.
- Atenció psicosocial i acompanyament: la persona agredida ha de poder gaudir d'una atenció psicosocial específica i comptar amb un referent que l'acompanyi durant tot el procés personal, des de la primera acollida fins les fases de recuperació i reparació.
- Assessorament jurídic: la persona ha de tenir una orientació jurídica, que pot comportar representació legal, que contempli tant les possibilitats reals de que el cas prosperi judicialment com les implicacions que el procés legal pot tenir sobre la seva qualitat de vida i recuperació, ajudant a prendre la decisió més adient.
- Recuperació i reparació: els referents implicats en l'acompanyament de la persona víctima han de vetllar perquè el procés iniciat, comporti o no denúncia, posi al centre tant la recuperació del benestar de la persona com les accions que ajudin a reparar els danys morals patits.