

Protocol d'actuació de l'Institut
Diversitas per garantir la igualtat
d'oportunitats i la no-discriminació
de les persones lgtbi+ a la pròpia
cooperativa i en el marc de les
seves accions.



Barcelona, Setembre de 2022

Tabla de contenido

1. Introducció	3
2. Marc conceptual	3
3. Marc normatiu	6
3.1.Catalunya	7
3.2.Estat Espanyol.....	9
3.3.Europa.....	9
4. Objectius i principis.....	10
5. Mesures de prevenció	10
6. Procediments d'actuació	10
7. Seguiment del protocol	13
8. Referències	14
9. Institucions i organismes de referència.....	14
10. Annexes	15

1. Introducció

L'LGTTBI-fòbia engloba tot tipus de discriminacions i agressions contra les persones que s'identifiquen amb alguna de les lletres de l'acrònim LGTTBI+. Lamentablement, aquesta problemàtica està present en tots els àmbits de la vida quotidiana i va en augment, o per contra és més denunciada, ja que en aquest primer trimestre del 2022 s'han enregistrat el doble d'incidències LGTTBI-fòbiques que el mateix període de l'any anterior al territori català (Observatori Contra l'Homofòbia, 2021). La masculinitat hegemònica, l'auge de l'extrema dreta i el retrocés en els drets de les persones del col·lectiu LGTTBI+ són alguns motius que generen aquesta violència.

Davant aquesta realitat l'Institut Diversitas aposta per crear i difondre un paraigües conceptual que permeti una transformació material davant la diversitat afectiva, sexual i de gènere i es dota del present Protocol d'actuació davant situacions de discriminació i/o vulneració dels drets per orientació sexual, identitat de gènere i expressió de gènere. És rellevant com les discriminacions, violències o desigualtats que pateixen les persones del col·lectiu LGTTBI+ s'articulen per perpetuar el sistema sexe-gènere el qual vincula el sexe biològic amb els rols i expressions de gènere socialment establertes i promou la desigualtat entre homes i dones (Coll-Planas et. al, 2013).

El present protocol doncs, parteix dels propis valors de l'Institut Diversitas, com a cooperativa d'iniciativa social dedicada a la promoció de la diversitat en un sentit ampli i, per tant, a l'erradicació de les dinàmiques d'exclusió basades en la diversitat. I té com a objectiu promoure un abordatge integral de les situacions d'agressió en contra de la diversitat afectiva, sexual i de gènere tant per les persones treballadores de la cooperativa, com en les persones destinatàries dels serveis prestats. Tot desenvolupat a través d'unes mesures de prevenció i consolidació d'una cultura organitzativa i social en pro la diversitat i un circuit d'actuació que posa al centre les necessitats de les persones.

2. Marc conceptual

No es pot parlar d'LGTTBI-fòbia sense fer menció a la construcció social (Occidental) de l'anomenat **sistema sexe/gènere** (Gayle Rubin, 1975), un conjunt de creences (o sistema de pensament) que planteja el binarisme de gènere, segons el qual les persones només poden ser enteses com a homes masculins o com a dones femenines, heterosexuales en ambdós casos, de manera estable i rígida durant tota la seva vida. Aquest sistema funciona a partir de relacions de poder d'uns vers les altres que han estat anomenades de diferents maneres, destacant diversos matisos, com ara heterosexualitat obligatòria (Adrienne Rich, 1980) heteronormativitat, pensament heterosexual (Monique Wittig, 1980) o matriu heterosexual (Judith Butler 1990) o, més recentment, heteropatriarcat. Així doncs, és un sistema estructurat a partir de quatre dimensions que conformen a totes les persones: **el sexe, la identitat de gènere, l'expressió de gènere i l'orientació afectiva i sexual.**

El conjunt de normes implícites en el sistema sexe/gènere provoca exclusions, desigualtats i violències que afecten a les dones i a totes aquelles persones que no s'ajusten a elles, com ara les persones gais, lesbianes, bisexuals, trans* o intersexuals (LGBTI), entre altres. No obstant, des de la perspectiva en que es fonamenta aquest protocol, entenem que aquestes normes de gènere resulten opressives i discriminatòries

per un ventall molt més ampli de persones que les incloses en l'acrònim. Segons el sociòleg i activista trans, Miquel Missé (2018), quant més s'allunyen les persones dels esquemes normatius del sistema sexe/gènere, els malestars i violències més s'accentuen.

Atenent als diferents arguments explicitats en els paràgrafs anteriors, la perspectiva en que es fonamenta aquest protocol aborda les qüestions de gènere i sexualitat des d'una mirada **amplia, crítica, flexible i inclusiva** que interpel·la i alhora està orientada a beneficiar a tota la ciutadania.

El sexe

El sexe i/o característiques sexuals fa referència al conjunt de **trets biològics** dels cossos (cromosomes, gònades, hormones i genitals) que defineixen els caràcters sexuals primaris i secundaris a partir dels quals les persones poden ser classificades com a **mascles** o com a **femelles**.

Aquests criteris descriptius i de classificació es basen en una perspectiva biologista i essencialista que ha servit en múltiples ocasions al llarg de la història (i encara, en alguns contextos) per justificar importants desigualtats entre homes i dones. Així mateix, exclou a les persones **intersexuals** o amb diferències en el desenvolupament sexual (DDS), els cossos de les quals no s'ajusten als paràmetres habitualment utilitzats per les ciències mèdiques per definir el sexe biològic (a nivell cromosòmic, hormonal, gonadal i genital) (Coll Planas et.al, 2013).

El gènere (identitat de gènere)

El gènere és la segona dimensió del sistema sexe/gènere, i està vinculada a la categoria del sexe. Fa referència a les expectatives socials i culturals (rols, valors, sentiments, gustos, desigs, actituds...) que cada cultura assigna a les categories d'**home** i **dona**.

A Occident, la construcció social dels gèneres també s'ha articulada a partir d'una **lògica binària, jerarquitzada i desigual**. En resposta a aquesta manera d'entendre aquests mandats socials, especialment des del moviment feminista, es crítica a aquesta construcció desigual que premia les qüestions associades a la dimensió masculina i menysprea les de la femenina.

En aquest sentit, la **identitat de gènere** és el gènere amb el qual una persona s'identifica. Una identificació que assumeix que les persones amb cossos amb característiques sexuals considerades de mascles s'identificaran en masculí, com a homes; i per altra banda, les persones amb cossos amb característiques sexuals considerades de femella, s'identificaran en femení, com a dones. Aquesta identificació apresada i incorporada és posada especialment en qüestió per les **persones trans***. Les persones trans* no només qüestionen aquesta correspondència entre sexe i gènere, sinó que també assenyalen el propi binarisme, ja que hi ha persones que manifesten no sentir-se ni homes ni dones (persones no binàries o agènere).

L'expressió de gènere

L'**expressió de gènere** és la categoria que s'ha incorporat en darrer lloc al sistema sexe/gènere. Una categoria que dona complexitat a la comprensió del gènere i de les lògiques d'exclusió que es desprenen del mateix. Fa referència a la presentació externa o l'aparença a través del comportament, la indumentària, els trets físics i la gestualitat (J. Butler, 1990).

Aquesta categoria està lligada a les dues anteriors, doncs s'espera que les persones identificades com a homes tinguin una expressió de gènere masculina i de manera oposada, les persones identificades com a dones tinguin una expressió de gènere femenina. Quan l'expressió de gènere no és l'esperada socialment es posen en funcionament la pressió i els càstigs socials, entre els quals es posa en dubte tant la identitat de gènere de la persona (per exemple, si un home té una expressió de gènere femenina es diu que se sent com una dona) o la seva orientació sexual (en el mateix cas anterior, es diu que és gai).

Des de la perspectiva de la diversitat sexual i de gènere, es lluita per posar en qüestió aquestes associacions i perquè tothom pugui expressar el seu gènere de la manera que vulgui sense rebre un càstig social o una categorització que ella mateixa no ha triat i que no la representa.

L'orientació afectiva-sexual¹

L'**orientació afectiva-sexual** fa referència als desigs, pràctiques i impulsos eròtics-sexuals de les persones. Seguint la normativitat del sistema sexe/gènere, s'espera que les persones que s'identifiquen com a dones desitgin als homes, i viceversa. Aquesta relació creuada entre el gènere i l'orientació sexual, l'anomenem heterosexualitat. Si entenem l'orientació sexual des de la perspectiva de la diversitat, aquesta normativitat heterosexual o heteronormativitat és qüestionada per aquelles orientacions que tenen desig tant per persones del seu propi gènere (homosexualitat), com per les persones que tenen desig tant per les persones del mateix gènere com per les del contrari (bisexualitat), així mateix hi ha persones que qüestionen fins i tot que tothom tingui desig sexual (asexualitat).

El nostre sistema social estableix una determinada ordenació d'aquestes quatre dimensions. Bàsicament, s'estableix que les persones nascudes amb un sexe «mascle», han de tenir una identitat de gènere «home», una expressió de gènere «masculina» i una orientació sexual «heterosexual». En contraposició, les persones nascudes amb un sexe «femella», han de tenir una identitat de gènere «dona», una expressió de gènere «femenina» i una orientació sexual «heterosexual». Així, veiem que l'heterosexualitat, com a norma, té un paper clau en el manteniment del sexisme, perquè permet construir com a complementaris el principi de la feminitat i el de la masculinitat (Diputació Barcelona, 2017).

¹ Dins del col·lectiu gai i lèsbic existent hi ha diferents maneres d'entendre el desig sexual, ja sigui com a *orientació* o com a *opció*. La gent crítica al concepte d'orientació (sobretot el moviment queer) sosté que aquest suposa una comprensió essencialista i reduccionista del desig sexual, ja que el concep com a fix i estable durant tota la vida. Però hi ha prou recerca contrastada que indica que això no és així, com l'informe Kinsey, que en 1948 va demostrar que una proporció molt important de la població que s'identificava com a "heterosexual" havia tingut pràctiques "homosexuals" en algun moment de la seva vida.

Sistema Sexe/Gènere

Sexe	Masclle	Femella
Gènere	Home	Dona
Expressió de gènere	Masculina	Femenina
Orientació afectiva-sexual	Desig per les dones (Heterosexual)	Desig pels homes (Heterosexual)

La perspectiva de la diversitat sexual i de gènere planteja que aquest sistema binari ens limita, doncs si seguim la seva lògica, la nostra biologia condiona la nostra identitat i no ens deixa explorar altres maneres de ser i estar. I és en aquest sentit en el que aquesta perspectiva entén que aquest sistema i les normes adherides al mateix no només són qüestió del col·lectiu LGTBIQ+, sinó de tota la ciutadania. Alhora, pensa les possibilitats de cadascuna de les dimensions d'una manera més àmplia i complexa.

Perspectiva de la diversitat afectiva, sexual i de gènere

Sexe	Masclle	Intersex	Femella
Gènere	Home	Trans*	Dona
Expressió de gènere	Masculina	Androgínia	Femenina
Orientació afectiva-sexual	Desig per les dones (Heterosexual)	Homosexual Bisexual Pansexual Asexual ...	Desig pels homes (Heterosexual)

3. Marc normatiu

La conquesta de visibilitat, reconeixement i drets de la comunitat LGTBI+ no es pot entendre sense la lluita i les reivindicacions dels moviments socials. Una lluita que agafa força sobretot entre els anys 80 i 90, ha estat enfocada a l'equiparació de drets, la no discriminació i la participació social i política en igualtat de condicions. A continuació es fa una relació dels marcs legals vigents en relació al dret a la no discriminació per orientació sexual o identitat de gènere recollit a l'àmbit català, a l'Estat Espanyol i a nivell Europeu.

3.1.Catalunya

L'**Estatut d'Autonomia**, ja va establir a l'article 15 el dret de les persones LGTBI+ a viure amb dignitat, seguretat, autonomia i el dret al lliure desenvolupament de la personalitat i capacitat personal i viure lliures d'explotació, de maltractaments i de discriminació. Igual que el codi civil català que explicita al títol I capítol II: "la lliure decisió de les persones és determinant en les qüestions que puguin afectar llur dignitat, integritat i benestar físic i mental i, en particular, pel que fa al propi cos i a la salut reproductiva i sexual."

En aquesta mateixa línia, Catalunya ha estat i és un territori pioner i exemplar en el disseny i la implementació de polítiques de no discriminació davant la diversitat sexual i de gènere, un clar exemple és l'aprovació al Parlament de Catalunya de la **Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la lesbofòbia, la bifòbia i la transfòbia** la qual dona un nou impuls obligant les administracions públiques catalanes a implementar mesures efectives contra la discriminació de les persones LGTBI.

En aquest sentit, la llei està pensada des d'una mirada integral, abastant diferents sectors i àmbits d'intervenció (educació; cultura, lleure i esports; mitjans de comunicació; salut; acció social; mercat laboral; famílies; formació i sensibilització; privació de llibertat; participació i solidaritat; transsexualitat i intersexualitat). Un altre aspecte destacable de la llei, és que contempla la creació d'una **Xarxa de Servei d'Atenció Integral (SAI)**, amb l'objectiu d'atendre a persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó d'orientació afectiva-sexual o per identitat de gènere.

D'altra banda, la llei és innovadora també pel seu **caràcter sancionador**. La mateixa desplega mecanismes per garantir el dret a la igualtat de les persones LGTBI, com, per exemple, un sistema d'infraccions i de sancions² que es poden trobar al capítol IV de la llei.

L'**article 34** estableix que les infraccions poden ser lleus, greus o molt greus, sempre que no siguin constitutives de falta o delictes³. A tall d'exemple:

- **Una infracció lleu** és emetre intencionadament expressions vexatòries que incitin a la violència, i tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques, lesbofòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.
- **Una infracció greu** és, per exemple, impedir a una persona, d'una manera intencionada, la realització d'un tràmit o l'accés a un servei públic per causa de

² L'article 31 de la Llei 11/2014, LGTBI estableix que «1. Són infraccions administratives en l'àmbit dels drets de les persones LGTBI les accions o omissions tipificades per aquesta llei i compreses dins l'àmbit material de competència de la Generalitat o dels ens locals de Catalunya, sempre que no constitueixin falta o delictes». I l'article 38 de la mateixa llei estableix que «La competència per a incoar els expedients administratius del règim sancionador d'aquesta llei i la imposició de les sancions correspon a la persona titular de la secretaria general del departament competent en matèria de no discriminació de les persones LGTBI».

³ A l'article 35 s'estableix un règim de sancions per als diferents tipus d'infraccions mencionades.

l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'aquesta persona.

- **Una infracció molt greu** mencionada a la llei és, per exemple, convocar espectacles públics o activitats recreatives que tinguin com a objecte la incitació a l'odi, a la violència o la discriminació de les persones LGBTI.

Per altra banda, la llei 11/2014 exposa a l'article 4 un seguit de definicions sobre tipologies de discriminacions:

- **Discriminació directa:** situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ésser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga.
- **Discriminació indirecta:** situació en què una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres poden ocasionar en lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals un desavantatge particular respecte de persones que no ho són.
- **Discriminació per associació:** situació en què una persona és objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup LGBTI.
- **Discriminació per error:** situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència d'una apreciació errònia.
- **Discriminació múltiple:** situació en què una persona lesbiana, gai, bisexual, transgènere o intersexual, pel fet de pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.
- **Ordre de discriminar:** qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
- **Assetjament per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere:** qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- **Represàlia discriminatòria:** tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol tipus, destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a què és sotmesa o ha estat sotmesa.
- **Victimització secundària:** maltractament addicional exercit contra lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals que es troben en algun dels supòsits de discriminació, assetjament o represàlia com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions d'altres agents implicats.

És rellevant que l'any 2020 es va aprovar la **Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista**, la qual té la voluntat de respectar la diversitat de gènere i per tant protegir el dret de les dones transgènere, cisgènere i de les persones no binàries. De la mateixa manera que la llei especifica que la violència pot ser causada tant per acció com per

omissió, i amplia el concepte violència introduint la violència digital i la violència en l'àmbit social i comunitari.

Per altra banda, al mateix 2020 es va publicar al BOE la **Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació**, amb l'objectiu d'establir un marc legal de regulació per garantir el dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia i amb igualtat de tracte i lliures d'explotació, mals tractes o discriminació per raó de:

- Lloc de naixement
- Procedència, nacionalitat o pertinença a una minoria nacional
- Raça, color de pell o ètnia
- Opinió política o d'altra índole
- Religió, conviccions o ideologia
- Llengua
- Origen cultural, nacional, ètnic o social
- Situació econòmica o administrativa, classe social o fortuna
- Sexe, orientació, identitat sexual i de gènere o expressió de gènere
- Malaltia, estat serològic
- Discapacitat o diversitat funcional, o per qualsevol altra condició, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda.

Finalment destacar, la Llei trans* catalana, la qual garanteix els drets de les persones trans*, també d'infants i adolescents trans*, i vol erradicar qualsevol discriminació per raó d'identitat o expressió de gènere.

3.2.Estat Espanyol

En relació amb l'àmbit de l'**Estat Espanyol**, es destaquen les principals iniciatives legislatives de no-discriminació a les persones del col·lectiu LGTBI+. La **Llei 62/2003**, de 30 de desembre, que regula la igualtat de tracte i la no-discriminació laboral per raó d'orientació sexual, la **Llei orgànica 8/2021**, de 4 de juny, de protecció integral de la infància i l'adolescència enfront de la violència. I, **en el conjunt d'Espanya, actualment es compta amb 18 lleis autonòmiques per garantir els drets i la protecció de les persones del col·lectiu LGTBIQ+**, desplegadas en 14 comunitats autònomes: País Basc, Galícia, Andalusia, Catalunya, Canàries, Extremadura, Madrid, Murcia, Balears, Comunitat Valenciana, Navarra, Aragó i Cantàbria. D'aquestes 18 lleis, 11 estan destinades al col·lectiu LGTBIQ+ en general i en concret 7 són específiques pel col·lectiu trans+.

3.3.Europa

Finalment, en l'àmbit europeu, s'han d'esmentar les **Resolucions del Parlament Europeu** del 8 de febrer de **1994**, del 18 de gener de **2006** i del 24 de maig de **2012**, relatives a la igualtat de drets de lesbianes i gais i a la lluita contra la discriminació i l'homofòbia. La **Directiva 2000/78/CE**, del Consell, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte al lloc de treball i en l'ocupació. La **Carta de drets fonamentals de la Unió Europea**, que consagra la prohibició de discriminació per orientació sexual com a dret primari de la Unió.

4. Objectius i principis

Objectiu general:

- Lluitar contra la LGTBI-fòbia i garantir els drets del col·lectiu LGTBI+.

Objectius específics:

- Promoure la formació i la sensibilització de les persones treballadores de la cooperativa i les persones destinatàries dels serveis de l'Institut Diversitas en la prevenció de l'LGTBI-fòbia.
- Acompanyar a persones que han patit discriminacions per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere amb la coordinació amb diferents serveis públics, evitant situacions de revictimització.
- Assegurar la confidencialitat de les persones que han patit LGTBI-fòbia i han activat el protocol.
- Generar mecanismes de seguiment i d'avaluació del protocol.

5. Mesures de prevenció

Amb la finalitat de prevenir l'LGTBI-fòbia s'establiran les següents mesures:

- Divulgació i comunicació del Protocol a tota la plantilla i a les persones destinatàries dels serveis prestats a través d'un díptic informatiu del document.
- Sessions formatives i de sensibilització en pro de la diversitat afectiva, sexual i de gènere amb l'objectiu de combatre les situacions d'LGTBI-fòbia.
- Promoció d'un entorn respectiu i tolerància 0 amb les discriminacions.
- Ús d'un llenguatge inclusiu com a política de la cooperativa en tots els seus espais d'actuació (interns i externs).

6. Procediments d'actuació

Davant d'una situació de discriminació, violència o agressió LGTBI-fòbica es seguirà el següent procediment per tal de donar una resposta integral i eficaç a la persona agredida, i garantir un procés de reparació davant la situació viscuda. El procediment s'activarà adaptant-se a la demanda i situació de la persona agredida. Actualment, aquest protocol està enfocat a les agressions LGTBI-fòbiques però seguint el marc de la Llei 19/2020 d'igualtat de tracte i no-discriminació, posteriorment aquest protocol s'adaptarà al marc de la interseccionalitat per tenir en compte de forma més holística les diverses discriminacions que pot patir una persona.

Àmbit d'aplicació:

El protocol està destinat a formar i sensibilitzar respecte a la diversitat afectiva sexual i de gènere a la plantilla de la cooperativa i a les persones destinatàries dels serveis d'aquesta i s'activarà davant situacions de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere per part d'ambdós perfils.

Intervinents:

- **La persona denunciant:** qui presenta la denúncia.
- **La persona agredida:** qui ha patit o pateix l'agressió i pot coincidir o no amb la persona denunciant.

- **La Comissió d'Igualtat i LGTBI:** és l'òrgan que estableix l'atenció i l'activació del protocol en cas demandat, i proposa les mesures corresponents. Aquesta té les següents funcions:
 - o Vetllar per la promoció del bon clima i la cultura organitzativa adequada per evitar situacions d'LGTBI-fòbia.
 - o Assegurar la sensibilització i la formació de la plantilla de la cooperativa i les persones destinatàries dels serveis d'aquesta.
 - o Rebre les denúncies d'LGTBI-fòbia i aplicar el protocol en els casos requerits.
- **La direcció de l'Institut Diversitas:** s'encarrega d'adoptar les mesures proposades.
- **Serveis municipals de treball en xarxa:** exposats a continuació.

Formació i sensibilització:

L'Institut Diversitas imparteix formació en matèria de diversitat afectiva, sexual i de gènere a les persones destinatàries dels seus serveis com a activitat central del que ofereix com a cooperativa. I pel que fa a les persones contractades la formació prèvia en aquesta matèria ja és un requisit. Tot i així, la cooperativa realitza una formació continua a la seva plantilla sobre aspectes diversos vinculats a la diversitat.

Desenvolupament del procediment:

El protocol s'activarà quan la persona agredida explicita aquesta demanda. Una vegada activat el protocol, la Comissió d'Igualtat i LGTBI farà una primera valoració del nivell d'urgència i risc del cas. A partir del qual s'estableixen dues vies:

- 1) En cas de situació d'urgència o risc alt** (es considerarà una situació d'emergència quan existeix una agressió física actual o en cas d'una persona menor d'edat):
 - a. Es derivarà a la persona agredida als recursos d'urgència pertinents: recursos sanitaris en cas de lesions, cossos de seguretat i serveis socials coordinats amb el Centre LGTBI de Barcelona en el cas de persona menor d'edat.
- 2) En cas de situació de no emergència o risc moderat o baix:**
 - a. Es realitzarà per part de la Comissió d'Igualtat i LGTBI una avaluació per valorar el circuit a activar, en funció del que decideix la persona agredida.
 - b. Els agents per fer la primera atenció seran:
 - i. Oficina per la No Discriminació (OND): servei municipal que lluita per garantir els drets de tothom i ajudar a construir una societat més justa i cohesionada.
 - ii. Centre LGTBI de Barcelona: servei municipal de referència davant la diversitat sexual i de gènere.
 - iii. En cas que les agressions es produeixin en altres municipis, la derivació es realitzarà al Servei d'Atenció Integral LGTBI (SAI) més pròxim; és a dir, el del propi municipi (si en té) o

del Consell Comarcal, o -en el seu defecte- al SAI Central de la Direcció General d'Igualtat de la Generalitat de Catalunya.

- c. Aquesta primera atenció pot incloure diverses actuacions:
- i. Assessorament jurídic per denúncia penal o administrativa (OND)
 - ii. Atenció socioeducativa (OND)
 - iii. Atenció psicosocial (Centre LGTBI)
 - iv. Mediació en casos de no agressió (OND)
 - v. Activació d'un expedient sancionador (OND/ Generalitat de Catalunya)

Aquests serveis realitzaran un seguiment de la situació per assegurar l'atenció integral i garantir el procés de reparació davant la situació viscuda.

Circuit d'actuació:



Garanties del procediment:

És rellevant com davant una agressió cada persona necessita els seus temps concrets i té els seus límits depenent de la seva trajectòria de vida o personalitat. És rellevant assegurar els següents principis en la trajectòria de tot el procediment:

- **Respecte a les decisions de la persona:** es respectarà la decisió i l'autonomia de la persona agredida en el procediment a seguir. La persona té dret a ser informada de qualsevol actuació que es desenvolupi en el transcurs del procés.
- **Evitar la revictimització secundària:** fa referència a facilitar que la persona agredida hagi d'exposar la situació d'agressió al mínim de vegades possibles davant la coordinació entre serveis.
- **Confidencialitat:** es garantirà la privacitat, la confidencialitat i la intimitat de les persones implicades en l'agressió tal com exposa la normativa de protecció de dades.
- **Credibilitat del relat de la persona agredida:** és imprescindible no qüestionar ni jutjar ni posar en dubte a la persona agredida en el relat de l'agressió. Es partirà de la premissa que el relat és cert.
- **Proximitat i claredat:** s'ha d'informar de forma clara, comprensible i pròxima dels serveis que la persona agredida té a la seva disposició davant una agressió.
- **Treball en xarxa:** la coordinació amb els serveis públics serà vital per abordar de forma integral les possibles agressions, sense caure però, en la revictimització.

7. Seguiment del protocol

El protocol no ha de ser un document rígid, sinó que s'ha d'adaptar als canvis micro de la realitat de la cooperativa i dels serveis que presta i als canvis macros, com els legislatius i també de les propostes de millora que puguin sorgir arrel de la seva aplicació.

Per aquest motiu **la Comissió d'Igualtat i LGTBI de la cooperativa:**

- Realitzarà un seguiment anual del protocol.
- Desenvoluparà un seguiment de les dades d'activació del protocol.

Com s'ha comentat anteriorment, el protocol anirà acompanyat d'altres mesures preventives com formacions i sessions de sensibilització sobre la temàtica.

8. Referències

Bibliografia

- Butler, J. (1990). *El Gènere en disputa*. Barcelona: Paidós, 2007. Pàgines 263-275
- Coll-Planas, G.; Vidal, M. (2013). *Dibuixant el gènere*. València: Edicions 96.
- Diputació de Barcelona (2017). *Guia per l'elaboració de plans locals LGTBIQ+*.
- Fausto-Sterling, A. (2000). *Cuerpos sexuados*. Editorial Melusina, Barcelona, 2006.
- Hill Collins, P. (1991). *Black Feminist ought. Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment*. Londres: Routledge.
- Missé, M. (2018). *A la conquesta del cuerpo equivocado*. Barcelona. Editorial Egales.
- Observatori Contra l'Homofòbia (2021). *l'Estat de la Lgtbi-fòbia a Catalunya 2021*. disponible a: <https://och.cat/>
- Rubin, G. (1975). El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo. *Revista nueva antropología*, no 30. (pp. 95-145). Universidad Nacional Autónoma de México. México DF, 1986.
- Rich, A. (1980). Heterosexualidad obligatoria y existencia lesbiana. en Rich, A. *Sangre, pan y poesía* (pp. 41-86). ed. Icaria. Barcelona, 2001.
- Tácks, j. (2006). *Social exclusion of young lesbian, gay, bisexual and transgender (lgbt) people in Europe*.
- Wittig, M. (1980). *El pensamiento heterosexual*. Ed. Egales. Madrid, 2006.

Documents institucionals

- Ajuntament de Barcelona (2020). *Protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per Lgtbi-fòbia*. Recuperat el 9 de setembre de 2022, de https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/sites/default/files/documentacio/protocol_lgtbi-fobia.pdf
- Generalitat de Catalunya, Àrea d'Igualtat i Feminismes (2021). *Informe sobre les denúncies i incidències per LGTBI-fòbia a Catalunya (2021)*. Recuperat el 9 de setembre de 2022, de <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/LGBTI/publicacions/Informe-sobre-les-denuncies-i-incidencies-per-LGTBI-fobia-a-Catalunya-2021.pdf>
- Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament (2017). *Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament escolar a persones lgbti*. Recuperat el 9 de setembre de 2022, de <https://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia/protocols/assetjament-escolar-persones-lgbti/index.html>

9. Institucions i organismes de referència

- Generalitat de Catalunya. [Direcció General d'Igualtat](#). Departament d'Igualtat i Feminismes. Sepúlveda, 148-150. 6a planta. 08011 Barcelona. Tel. 93 557 34 24
- Ajuntament de Barcelona.
 - [Oficina per la No Discriminació](#) (OND). Carrer Ferran, 32. 08002 Barcelona. Tel. 934 132 000.
 - [Centre LGTBI de Barcelona](#). Carrer del Comte Borrell 22, 08015 Barcelona. Tel. 938 80 51 11.
- [Observatori contra l'Homofòbia a Catalunya](#). Carrer del Comte Borrell 22, 08015 Barcelona. Tel. 932 17 26 69

10. Annexes

Comissió d'Igualtat i LGTBI de l'Institut Diversitas

Per tal de garantir el compliment i seguiment del protocol al setembre de 2022 es constitueix la següent Comissió d'Igualtat i LGTBI.

Integrants

- En representació de la direcció de la cooperativa: Rodrigo Prieto, cofundador i director de continguts de l'Institut Diversitas. Doctor en Psicologia Social de la Universitat Autònoma de Barcelona i Llicenciat en Comunicació Social de la Universitat de Santiago de Xile.
- En representació de les treballadores: Alba Rovira, tècnica de recerca a l'Institut Diversitas. Graduada en sociologia per la Universitat de Barcelona i actualment cursant el màster d'Estudis Interuniversitaris Dones, Gènere i Ciutadania.

Objectius

- Vetllar per la promoció del bon clima i la cultura organitzativa adequada per evitar situacions d'LGTBI-fòbia.
- Assegurar la sensibilització i la formació de la plantilla de la cooperativa i les persones destinatàries dels serveis d'aquesta.
- Rebre les denúncies d'LGTBI-fòbia i aplicar el protocol en els casos requerits.

Funcionament

Per tal de garantir el bon funcionament de la **Comissió de Seguiment** es proposa la següent metodologia:

- **Constitució i impuls inicial:** La constitució i impuls inicial amb la creació i aprovació del present document.
- **Periodicitat de les reunions:** Un cop a l'any, una reunió orientada a identificar prioritats i objectius i a avaluar l'assoliment dels objectius plantejats. Amb possibilitat de convocar reunions extraordinàries quan sigui necessari.