Análisis de los servicios de organizaciones y administraciones públicas para víctimas de delitos de odio y discriminación en Barcelona

Informe de investigación

Análisis de los servicios de organizaciones y administraciones públicas para víctimas de delitos de odio y discriminación en Barcelona.

Informe de investigación

Este informe ha sido realizado en el marco del proyecto del Institut de Drets Humans de Catalunya y SOS Racisme Catalunya *"SUPORT. Creació d'eines per a garantir els drets de les supervivents a l'odi"*, que ha contado con la financiación del Ayuntamiento de Barcelona y de la Diputación de Barcelona.

Autora: Concha Antón Rubio

Fecha: Diciembre de 2020

Edición:
Institut de Drets Humans de Catalunya
Av. Meridiana 32, entr. 2a. Esc B
08018 Barcelona
www.idhc.org

Diseño: nadiasanmartin.com
Maquetación: Alicia Hill Design

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional. Se puede copiar, distribuir, comunicar públicamente, traducir y modificar, siempre que sea para fines no comerciales y se reconozca su autoría.

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva del Institut de Drets Humans de Catalunya y no refleja necesariamente la opinión del Ayuntamiento ni de la Diputación de Barcelona.

CONTENIDO

1 Resumen ejecutivo 05

2 Introducción 10

3 Diseño de la investigación 13

3.1. Objetivo 13
3.2. Participantes 14
3.3. Procedimientos 14

4 Resultados 16

4.1. Descripción de las entidades 16
4.2. Metodología en la prestación de servicios 18
4.3. Servicios ofrecidos 20

5 Discusión de los resultados en relación a los delitos de odio y los incidentes discriminatorios. Recomendaciones 24

6 Referencias 36

7 Anexo 38

“

Toda víctima tiene derecho
a la protección, información,
apoyo, asistencia y atención.

1 Resumen ejecutivo

El "Análisis de los servicios de organizaciones y administraciones públicas para víctimas de delitos de odio y discriminación en Barcelona" se enmarca en el proyecto *SUPORT. Creació d'eines per a garantir els drets de les supervivents a l'odi* (APOYO. Creación de herramientas para garantizar los derechos de las supervivientes al odio), del Institut de Drets Humans de Catalunya (en adelante IDHC) y SOS Racisme Catalunya (en adelante SOS Racisme). El proyecto obtuvo financiación en 2019 de la convocatoria de subvenciones a proyectos de Educación para Justicia Global del Ayuntamiento de Barcelona. En 2020 fue concedida una pequeña cofinanciación de la Diputación de Barcelona.

¿Qué contiene este informe?

Un análisis de servicios prestados por las entidades públicas y asociaciones de la sociedad civil que trabajan en Barcelona con personas que han sufrido experiencias discriminatorias o delitos de odio en relación con los derechos reconocidos en el Estatuto de la Víctima del Delito a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio.

¿Qué utilidad tiene el informe?

Este informe ofrece una serie de recomendaciones extraídas a partir del análisis de las fortalezas y debilidades del conjunto de las organizaciones participantes en el estudio, atendiendo a las amenazas y oportunidades identificadas en sus respuestas.

¿Quién puede beneficiarse de las recomendaciones contenidas en el informe?

Los responsables de las organizaciones que prestan servicios de atención a las personas susceptibles de sufrir experiencias discriminatorias y de odio; los responsables del diseño de los servicios proporcionados por las administraciones públicas; los trabajadores de las entidades y asociaciones que prestan estos servicios; las personas usuarias de estos servicios y toda la sociedad barcelonesa en su conjunto, incluyendo a todas las comunidades identitarias que la componen.

¿Quién ha desarrollado el informe?

La Universidad de Salamanca, en virtud de un acuerdo alcanzado con el IDHC y SOS Racisme, instituciones responsables de la ejecución del proyecto. La Universidad de Salamanca incorpora, para este proyecto, un equipo de trabajo vinculado al Grupo de Investigación GIR Diversitas –Políticas públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género– y coordinado por la Dra. Concha Antón del Departamento de Psicología Social y Antropología.

¿Cómo se han analizado los servicios de atención?

A partir del análisis de la literatura científica sobre atención a víctimas de delitos de odio y de la normativa existente, el IDHC, SOS Racismo y la Universidad de Salamanca elaboraron una entrevista semiestructurada que preguntaba por tres áreas: descripción de las organizaciones, metodología de los servicios de atención a las víctimas y servicios ofrecidos.

El IDHC y SOS Racismo realizaron trece entrevistas a responsables de organizaciones y administraciones públicas que prestan servicios en la ciudad de Barcelona a víctimas de delitos de odio, así como a colectivos o grupos específicos, como personas migrantes y refugiadas y mujeres.

Sus respuestas fueron analizadas a través de la técnica de análisis de contenido. Los resultados de la investigación se discuten tomando como referentes las características de la victimización por odio y los estándares de buenas prácticas identificados en la literatura.

¿Qué variables relevantes han sido identificadas?

Tras el análisis de contenido se ha obtenido una descripción de las organizaciones en relación con: su naturaleza, el tipo de personas usuarias que atiende, los criterios de acceso a los servicios, las formas de acceso, el personal con el que cuentan, su formación en materia de delitos de odio, las instalaciones en las que desarrollan su actividad; información relativa a la metodología de la prestación de servicios: demandas de las personas usuarias, existencia de protocolos de actuación, existencia de redes de colaboración y sistemas de evaluación del servicio; y, finalmente, un análisis del tipo de servicios prestados a las víctimas de delitos de odio (de atención psicosocial, de atención jurídica, de traducción e interpretación, de información y de justicia restaurativa).

¿Cómo se presentan las conclusiones?

Los resultados son analizados desde la perspectiva de los derechos reconocidos a las víctimas, las particularidades de la victimización discriminatoria identificadas en la literatura y las buenas prácticas relativas a la prestación de servicios. Este análisis permite identificar una serie de factores vinculados con la eficacia en la prestación de servicios y que pueden ser calificados como fortalezas o como debilidades. Además, también se identifican, a partir de los resultados, las variables contextuales que pueden actuar como oportunidades o como amenazas para la garantía del cumplimiento de los derechos reconocidos a las víctimas de delitos de odio.

La autora de la investigación propone una serie de recomendaciones asociadas al análisis realizado que se resumen en la siguiente tabla.

Debilidades

- Carencias formativas: delitos de odio, psicología transcultural, justicia restaurativa, etc.
- Ausencia de redes estables de cooperación entre asociaciones.
- Escasa flexibilidad horaria y espacial en la prestación de servicios.
- Servicios de traducción e interpretación no profesionales.
- Falta de capacidad para generar informes psicológicos periciales.
- Ausencia de oferta proactiva de servicios.
- Ausencia de grupos de ayuda mutua y trabajo con las comunidades en las que se produce la victimización.
- Sistemas de evaluación que no contemplan objetivos cuantificables.
- Pobre sistema de seguimiento de la evolución de las personas usuarias, incluidos los casos derivados.

Amenazas

- Carencias de la justicia tradicional
- Ausencia de regulación y protocolos en justicia restaurativa.
- Infradenuncia.
- Normalización de la violencia.
- Desconocimiento de los derechos.
- Minimización de incidentes no tipificados, su impacto sobre las víctimas y su papel en la espiral del odio.
- No contemplar la interseccionalidad de los factores de vulnerabilidad.
- Ausencia de recursos y estrategias de protección de las víctimas.
- Ausencia de escalas de valoración del riesgo en delitos de odio
- Escasa oferta formativa en psicología transcultural y LGTBI.
- Generalizar el perfil de las personas usuarias y perder otros perfiles.
- Estigmatización de la asistencia psicológica.
- Riesgos psicosociales.

Fortalezas

- Diversidad de los colectivos atendidos.
- Diversidad y adaptación de medios de contacto a la población objetivo.
- Alta profesionalización de los servicios
- Prestación de servicios centrada en la persona usuaria. Personalización.
- Contactos fluidos con otras entidades y asociaciones.
- Privacidad de las instalaciones.
- Prestación de servicios jurídicos y psicológicos.
- Uso de estrategias de resolución de conflictos alternativas.
- Capacidad para atender incidentes no tipificados.
- No victimización de las personas usuarias.

Oportunidades

- Oferta formativa en delitos de odio existentes.
- Sistemas de trabajo en red para enfrentar otro tipo de violencias que pueden servir como modelos.
- Modelos de registro de incidentes.
- Sensibilidad de las instituciones públicas y políticas.
- Posibilidades de trabajo con la comunidad.

Recomendaciones

- Aprovechar la oferta formativa en materia de delitos de odio y capacitar al personal para la correcta detección y atención de los casos.
- Mejorar el conocimiento de los hechos: elaborar registros sistemáticos de hechos discriminatorios no delictivos y delictivos.
- Mejorar la accesibilidad a las organizaciones y uso de estrategias proactivas de búsqueda para llegar a un público más amplio.
- No minusvalorar el impacto psicológico de los incidentes no tipificados sobre las personas que los sufren.
- Fortalecer las relaciones con las entidades policiales para que deriven incidentes cuya denuncia tendrá escaso recorrido, de acuerdo con la apreciación policial, y que pueden beneficiarse de la atención prestada por las entidades.
- Incrementar los esfuerzos para ofrecer asistencia fuera de las propias instalaciones cuando sea necesario.
- Mejorar los servicios de traducción e interpretación profesionalizándolos. Evitar, en cualquier caso, que menores familiares actúen como traductores.
- Desarrollar itinerarios de la prestación del servicio que incluyan revisión de objetivos y estrategias y que establezcan criterios objetivos de finalización del servicio.
- Realizar seguimientos de las personas derivadas.
- Establecer redes de trabajo estable con otras organizaciones siguiendo modelos existentes.
- Mantener una oferta sostenida en el tiempo de asistencia psicológica.
- Desarrollar mayores esfuerzos para implementar un enfoque interseccional, especialmente cuando se trabaja con mujeres y personas LGTBI. Promover la formación necesaria.
- Realizar valoraciones del daño que sirvan de guía para determinar la necesidad de asistencia y su tipo y que sean susceptibles de ser presentadas como informe pericial.
- Colaborar con otras instituciones, asociaciones y centros académicos en la creación de protocolos científicos para la valoración del riesgo en delitos de odio.
- Fomentar las terapias grupales –grupos de iguales, grupos de ayuda mutua– y los encuentros entre las personas usuarias.
- Trabajar con la comunidad donde se han producido los incidentes con una combinación de aproximaciones (educativa, de protesta y de contacto).
- Inicio de una reflexión conjunta sobre las posibilidades de la justicia restaurativa que permita compartir buenas prácticas.
- Desarrollo de protocolos de estrategias de justicia restaurativa.
- Establecimiento de objetivos cuantificables y sistemas de evaluación de los servicios prestados que incluyan el impacto.
- Valorar, prevenir e intervenir ante los riesgos psicosociales del personal que integra las organizaciones.

2 Introducción

Ningún delito resulta inofensivo para la persona que lo sufre. Los crímenes, además de los perjuicios que les son inherentes, en general provocan una serie de reacciones traumáticas acompañadas de respuestas fisiológicas, conductuales, cognitivas y emocionales que se producen en los días y semanas siguientes al suceso delictivo y que suelen durar entre dos y tres meses. Respecto a las víctimas de delitos de odio, los estudios realizados a partir de encuestas de victimización delictiva demuestran que, si bien las víctimas de delitos motivados por el odio experimentan y comunican los mismos tipos de síntomas de estrés y trauma que las víctimas de otros delitos, la gravedad de las consecuencias –emocionales, psicológicas, económicas y sociales– y su duración en el tiempo es mayor (Iganski, 2001; Iganski y Lagou, 2015).

Craig-Henderson y Sloan (2003) sostienen que la reacción singular de las víctimas de delitos motivados por el odio se debe a que perciben su experiencia de victimización como un ataque al núcleo de su identidad. Para estas víctimas, el delito actúa como un recordatorio doloroso del patrimonio cultural de la discriminación, los estereotipos y la estigmatización pasados y presentes de su grupo de identidad.

En cualquier caso, la percepción de severidad del incidente depende del conjunto de características demográficas y socioeconómicas de las víctimas y también del tipo y la frecuencia de la victimización delictiva. Por ejemplo, Meyer (2010) al evaluar la gravedad de las experiencias de una muestra de personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales encontró que esta estaba relacionada tanto con el color de la piel como con el estatus socioeconómico. De acuerdo con el autor, este resultado se debe a las diferentes expectativas entre los grupos sobre su probabilidad de victimización por delitos de odio, ya que utilizaban diferentes grupos de referencia para interpretar su experiencia. Parece, pues, que, a la hora de evaluar tanto el daño generado por el delito como las necesidades de las víctimas, resulta imprescindible seguir un enfoque interseccional.

Por otra parte, además de las consecuencias derivadas de la victimización primaria, las víctimas de delitos de odio corren el riesgo de sufrir importantes experiencias de victimización secundaria. La

menor credibilidad otorgada a las personas que sufren delitos de odio, la propensión a juzgar los delitos como leves, la mayor dificultad para acceder a la información necesaria, la probabilidad de estigmatización a lo largo del proceso y el desconocimiento de las características identitarias y la singularidad de las víctimas de delitos de odio son algunas de las razones por las que se hipotetiza que, aun en el caso de que estas denuncien, es probable que obtengan un trato inadecuado en su tránsito por el sistema jurídico, policial o sanitario mayor que el sufrido por otro tipo de víctimas. Las expectativas de las víctimas de delitos de odio sobre la probabilidad de sufrir una victimización secundaria explicarían, al menos en parte, la abultadísima cifra de infradenuncia, que ha sido calibrada en un 90% por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) (Tamarit, 2017).

Los derechos, el apoyo y la protección que amparan a las víctimas de delitos en España están recogidos en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, que traspone la norma europea, 2012/29/UE, de 25 de octubre, publicada tres años antes. A lo largo de su articulado, el Estatuto desarrolla una serie de respuestas que, desde los poderes públicos, deben ofrecerse para lograr la mayor reparación posible del daño generado por el delito y la minimización de otros potenciales efectos indeseados de cualquier naturaleza. Respecto a los derechos que amparan a las víctimas, en su artículo 3.1, el Estatuto manifiesta:

> Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso.

En relación con las víctimas de delitos de odio específicamente, el Estatuto de la Víctima del Delito reconoce, en su artículo 23, que deben ser valoradas sus necesidades especiales y adoptar las medidas de protección necesarias que eviten perjuicios relevantes derivados del proceso. Se hace este reconocimiento expreso ya que la Ley establece como características de especial consideración:

1. **A nivel personal, que se trate de personas con discapacidad o de víctimas necesitadas de especial protección o en las que concurran factores de especial vulnerabilidad;**
2. **Por la naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados así como por el riesgo de reiteración del delito, se valorarán las necesidades de protección especialmente para los delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, enfermedad o discapacidad;**
3. **Por las circunstancias del delito, se considerarán particularmente cuando se trate de víctimas de delitos violentos.**

El Estatuto de la Víctima del Delito y el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, con el objetivo de garantizar una atención de las administraciones públicas amplia, regula, además las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, que son un servicio público y gratuito creado por la Ley 35/1995 de 11 de diciembre. Las Oficinas de asistencia a las víctimas de delito atienden a cualquier víctima, con independencia de que haya o no denunciado, y prestan servicios de orientación jurídica general para evitar la victimización secundaria, de asistencia psicológica y de derivación a los recursos sociales. Cuentan, para ello, con funcionariado de la Administración de Justicia (gestores/as procesales y administrativos) y con profesionales de la psicología. Además, deben trabajar en una red de coordinación con los servicios de asistencia de cada Comunidad.

En definitiva, los delitos de odio tienen un profundo impacto en la víctima directa, tanto por la gravedad de sus secuelas como por la permanencia en el tiempo de las mismas. El riesgo, además, de sufrir una victimización secundaria es elevado. El reconocimiento de los derechos de las víctimas y de las necesidades especiales que pueden concurrir en el caso de las víctimas de delitos de odio está recogido en el Estatuto de la Víctima del Delito que, además, regula el funcionamiento de las oficinas encargadas de velar por la minimización de la posible victimización secundaria. Transcurridos cinco años desde su publicación, cabe cuestionarse en qué medida los derechos y servicios previstos en el Estatuto, de forma directa o en coordinación con otros servicios existentes en la comunidad, satisfacen las necesidades de las víctimas de delitos de odio y toman en cuenta su singularidad.

3 Diseño de la investigación

3.1. Objetivo

El objetivo de la investigación que se desarrolla es hacer un análisis de la información, apoyo, asistencia y acompañamiento que pueden recibir las víctimas de delitos de odio en la ciudad de Barcelona y que son proporcionados tanto desde las instituciones públicas como desde otras organizaciones de la sociedad civil. Se pretende valorar, el grado de adecuación de los servicios proporcionados a las necesidades de las víctimas y en qué grado estas medidas garantizan los derechos reconocidos en el Estatuto de la Víctima del Delito.

Las cuestiones planteadas se refieren a las víctimas directas e indirectas, tal y como las define el Estatuto de la Víctima del Delito y que lo son por las motivaciones de odio recogidas en el Sistema Estadístico de Criminalidad. Se incluye, de esta manera, además de los motivos considerados en la agravante genérica por discriminación del artículo 22.4 del Código Penal, la motivación de aporofobia[1]. No se valora en este informe la existencia de otras categorías de víctimas no reconocidas en el Estatuto y que, dada la naturaleza del delito de odio, existen –grupos de pertenencia identitaria, comunidad, etc.– ni, tampoco, las víctimas de delitos que, aún estando motivados desde una aproximación psicosocial por el odio, no reciben la especial protección reconocida en el artículo 22.4 CP, ni están incluidas en el Sistema Estadístico de Criminalidad.

1 La inclusión en el artículo 22.4 del Código Penal de las razones de aporofobia pueden ser ya calificadas como una demanda histórica realizada desde diferentes ámbitos de la sociedad. En 2018, el Grupo Parlamentario de Unidas Podemos-En Comú Podem-En Marea en el Congreso de los Diputados presentó una proposición de ley en este sentido.

3.2. Participantes

Participan en el estudio 13 organizaciones y servicios públicos radicados en Barcelona y que atienden y ofrecen servicios a víctimas de delitos de diversa índole: personas Inmigrantes, refugiadas, víctimas de violencia de género o doméstica, personas discriminadas por motivos raciales, étnicos, por su discapacidad, identidad de género u orientación sexual y aporofobia.

Estas organizaciones son:

Organizaciones

- Asociación Catalana para la Integración de Homosexuales, Bisexual y Transexuales Inmigrantes (ACATHI).
- Centro de Defensa de los Derechos Humanos Irídia.
- Fundación CEPAIM Convivencia y cohesión social.
- Federación ECOM.
- Fundación Arrels.
- FundacióSurt.
- Observatorio contra la Homofobia (OCH).

Servicios públicos

- Centro LGTBI de Barcelona.
- Oficina de Atención a la Víctima del Delito (OAVD) de Barcelona.
- Oficina para la No Discriminación (OND).
- Punto de Información y Atención a las Mujeres (PIAD) de Ciutat Vella.
- Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER).

3.3. Procedimientos

Tras la revisión de la literatura sobre el impacto de los delitos de odio en las víctimas, sus necesidades y derechos, personas expertas del IDHC, SOS Racisme y la Universidad de Salamanca elaboran una entrevista semiestructurada que es administrada a representantes de las organizaciones participantes.

Las áreas de análisis incluidas en la entrevista son: descripción de la entidad –tipo de entidad, tipologías de personas usuarias, criterios de inclusión/exclusión existentes, personal, formación en delitos de odio y otros ámbitos relevantes, instalaciones, sistemas de acceso–, metodología de prestación de servicios –expectativas de las víctimas, protocolos de actuación, participación en redes y evaluación de la intervención– y servicios ofrecidos –de atención psicosocial, de atención jurídica, de traducción e interpretación, de información, de justicia restaurativa–.

Las entrevistas se desarrollaron entre los meses de febrero y mayo del año 2020 y, posteriormente, se transcribieron para su análisis. Un equipo de tres jueces con formación en técnicas cualitativas se encargó de la realización de un análisis del contenido de las entrevistas, con el fin de ofrecer una descripción sistemática y objetiva de los datos proporcionados. Las variables de análisis y su codificación se presentan en el Anexo 1.

4 Resultados

4.1. Descripción de las entidades

De las 13 entidades participantes en el estudio, 8 son asociaciones de la sociedad civil, mientras que, de las restantes, 4 son servicios proporcionados por el Ayuntamiento de Barcelona y 1 es una institución autonómica. El tipo de servicios que ofrecen está especializado en un único colectivo en 9 de las entidades: 1, por origen racial, 1 personas refugiadas, 2 por identidad y orientación sexual, 2 a mujeres víctimas de violencia de género o personas que han sufrido violencia doméstica, 1 a personas sin hogar, 1 organización a personas que han sufrido violencia institucional y 1 a personas con diversidad funcional. 3 organizaciones son generalistas respecto a los colectivos a quienes se dirigen. Solamente una de las organizaciones contempla, desde su misión, una perspectiva interseccional, orientando sus servicios hacia las personas LGTBI de la comunidad migrante. Sin embargo, de forma general, las organizaciones sostienen que incorporan un enfoque interseccional para la detección y satisfacción de las personas usuarias.

Las organizaciones participantes cuentan con un mínimo de tres personas atendiendo el servicio y en una gran mayoría ofrecen servicios muy profesionalizados: 11 cuentan con profesionales de la psicología, 11 de trabajo social, 9 con juristas, 7 con educadores, 5 con personal administrativo. Tan solo 2 organizaciones hacen referencia explícita al trabajo de personas voluntarias dentro de la organización, al margen de apoyos en servicios de traducción.

Respecto a la formación en materia de delitos de odio, solamente las personas trabajadoras de 4 de las organizaciones han recibido en algún momento formación en la materia. Hay que subrayar que tres de estas organizaciones proporcionan formación a otras entidades e instituciones en materia

de delitos de odio. De forma general, el resto de organizaciones valoraría de forma muy positiva el acceso a esta formación para mejorar las competencias de su personal y garantizar la eficacia de los servicios que ofrecen.

En su mayoría (8), las organizaciones evitan utilizar el término "víctima" para referirse a las personas a las que ofrecen sus servicios, prefiriendo usar otros términos que eviten la estigmatización tales como "supervivientes", "activistas", "personas afectadas" o "personas beneficiarias", mientras que en otros casos se utilizan términos que no aluden directamente a las situaciones particulares de vulnerabilidad que atraviesan, como "mujeres" o "personas usuarias".

Nueve de las organizaciones tienen algún criterio de acceso a los servicios, como residir en Barcelona, nivel de riesgo o cumplir los requisitos para poder beneficiarse de la protección internacional. En relación con las actuaciones ante situaciones de discriminación y odio, ninguna de las organizaciones participantes exige que las personas usuarias hayan interpuesto una denuncia previa.

La mayoría de las organizaciones contemplan diferentes vías de acceso a los servicios que prestan. Son frecuentes las derivaciones desde otras entidades y servicios. Además, se utilizan una diversidad de medios de contacto para aproximar la prestación de servicios a quienes los necesitan, incluyendo atención telefónica, redes sociales, webs, etc. Aunque algunas organizaciones desarrollan campañas mediáticas, muchas confían en el boca-oreja para dar a conocer sus servicios.

Los servicios se prestan en las instalaciones de las propias organizaciones. Todas ellas disponen de espacios comunes y salas reservadas en las que atender a las personas usuarias. Solo 3 de ellas ajustan el lugar de la prestación del servicio a las necesidades de las personas usuarias. Algunas de las organizaciones manifiestan que para paliar las desventajas de tener una única sede en la ciudad de Barcelona o por la ubicación del centro han desarrollado medidas alternativas de atención, con el desplazamiento de su personal a los distritos de forma periódica o a través de la atención telefónica.

4.2. Metodología en la prestación de servicios

Las expectativas que las personas usuarias tienen al acceder a las asociaciones y entidades analizadas, de acuerdo con la percepción de estas, son muy diversas y están definidas con una precisión variable. No obstante, una de las razones por las que casi todas las organizaciones creen que acuden a ellas las personas es el deseo de sentirse escuchadas y entendidas.

Un deseo expresado con frecuencia desde las organizaciones participantes gira en torno a acabar con la situación de vulnerabilidad. Este deseo se materializa, en ocasiones, en la expectativa de recibir apoyos económicos, formativos, habitacionales o de seguridad. En relación a este último, es más frecuente el deseo de que los incidentes denunciados no vuelvan a repetirse y el reconocimiento del daño que la búsqueda de una sanción para el victimario.

Respecto al tipo de servicios que se buscan, el de orientación y asistencia jurídica es muy frecuente, mientras que la atención psicosocial parece ser, de manera inicial, poco demandada. Algunas organizaciones afirman que estas necesidades surgen, en el caso de las víctimas de discriminación y odio, a medida que el tiempo transcurre y se experimenta frustración e insatisfacción con los procesos judiciales.

Por otra parte, existen notables diferencias respecto al grado de definición de las expectativas en función de los colectivos con los que las organizaciones trabajan. De esta manera, algunas asociaciones informan recibir personas usuarias muy concienciadas sobre sus derechos y la vulneración sufrida. En estos casos, la información parece suficiente para aterrizar las demandas. En otras ocasiones, sin embargo, el trabajo fundamental de las organizaciones se dirige a hacer conscientes a las personas usuarias de los derechos que les amparan, su capacidad para reclamarlos, si lo desean, y la lucha contra la normalización de la discriminación que sufren. En estos casos, el trabajo de orientación resulta más relevante.

Todas las organizaciones participantes afirman desarrollar los servicios de manera personalizada, atendiendo a las necesidades y circunstancias de las personas usuarias. En la mayoría de las ocasiones, durante la acogida de la persona y, tras una entrevista inicial, se deriva a las personas recién llegadas hacia los servicios que pueden resultar relevantes y, si fuese el caso, hacia otras organizaciones o entidades. En el caso de 3 organizaciones, sí existen protocolos de actuación establecidos en los servicios que, aunque siendo flexibles a las necesidades de las personas, fijan, por defecto, una cadencia y cronología en las actuaciones.

De acuerdo con las respuestas dadas por las organizaciones participantes, la elaboración de memorias anuales es una práctica común. También la valoración de la satisfacción de las personas usuarias de manera individual, mecanismo que está siendo utilizado, o está en proceso de utilizarse, en varias de ellas. Algunas pocas organizaciones alimentan con sus bases de datos, otras de ámbito mayor, respecto a incidentes, personas atendidas, etc.

En la mayoría de las ocasiones, los profesionales que atienden a las personas usuarias son quienes toman la decisión sobre la finalización del servicio. Una de las organizaciones, sin embargo, informa de la realización de reuniones periódicas de coordinación y supervisión de los casos. Excepcional es el caso de la organización que define indicadores objetivos para verificar, en cada actuación, si se han alcanzado las metas propuestas y que, además de la satisfacción de las usuarias, evalúa el impacto social de las actividades desarrolladas. Finalmente, una actividad destacable es la desarrollada en una organización que, de forma trimestral, celebra reuniones con las personas usuarias de forma conjunta. Estas reuniones, que inicialmente fueron propuestas como estrategia de mejora del servicio, se han convertido, a juicio de la organización, en una de las estrategias más satisfactorias para las personas usuarias, que han encontrado un canal para compartir experiencias con sus pares.

Once de las organizaciones participantes mantienen canales de cooperación con otras entidades. Muchas de ellas mencionan a otras organizaciones participantes en esta investigación, además de otras entidades e instituciones, a las que derivan o desde las que les son derivadas personas que requieren una atención específica que supera la capacidad propia. Este tipo de derivaciones se menciona frecuentemente en relación a las personas que han sufrido incidentes discriminatorios o de odio y que son remitidas a entidades que se orientan de forma expresa a estas circunstancias. Algunas de las asociaciones manifiestan que, en ocasiones, estos canales de colaboración no funcionan de forma adecuada y que algunas de las personas usuarias no han sido atendidas correctamente. Además, también se reclama una mayor transferencia de información sobre los casos derivados. No obstante, solo una de las asociaciones informa que realiza un seguimiento de las derivaciones. Aunque puntual, resulta reseñable que alguna de las organizaciones participantes desconocía la existencia y responsabilidades de instituciones y entidades de referencia con el encargo público de atender algunas de las necesidades de las personas usuarias de sus servicios.

Además de las relaciones con las organizaciones participantes, muchas organizaciones mantienen colaboraciones puntuales y/o estables con otro tipo de instituciones y entidades relevantes para los colectivos con los que trabajan, como la Oficina Municipal de Información al Consumidor, la Oficina de Convivencia de la Guardia Urbana, el Circuito de Barcelona contra la violencia machista, centros de salud, etc. La colaboración con instituciones como la Guardia Urbana, Mossos d'Esquadra y la Fiscalía de Delitos de Odio parece fluida con algunas organizaciones, pero no con otras, que reclaman una mayor y más estable comunicación.

En algunas ocasiones la colaboración existente se traduce en el desarrollo de proyectos conjuntos, talleres de formación o campañas de sensibilización.

4.3. Servicios ofrecidos

El servicio de información está presente en todas las organizaciones participantes, pero solo 6 de ellas ofrecen servicio de traducción e interpretación realizada por personal especializado, mientras que el resto, o no disponen del servicio, o este es desarrollado por personas voluntarias y personal propio con formación. En algunas ocasiones, además, la traducción es realizada por acompañantes de la persona usuaria.

10 de las organizaciones prestan atención psicosocial a las personas usuarias, limitándose 2 de ellas a ofrecer contención emocional. Otras 2 organizaciones, además, realizan una valoración de las necesidades de las usuarias y, en caso de que lo requieran, las derivan a otros servicios que proporcionan atención psicológica individualizada. Tres de las organizaciones realizan una valoración de riesgo y del daño, que puede materializarse, en dos de los servicios, en un informe pericial psicológico susceptible de ser utilizado en el ámbito judicial. Dos organizaciones disponen de un protocolo de acompañamiento psicológico con un número, en principio, limitado de sesiones. Además, dos de los servicios psicológicos ofrecen medidas de acompañamiento de grupo. En todos los casos, las organizaciones que proporcionan acompañamiento psicológico lo hacen de manera personalizada. 2 de los servicios de atención psicológica plantean la posibilidad de desarrollar intervenciones psicológicas en diferentes momentos, desde que la persona usuaria entra en contacto con el servicio y realizan, además, un seguimiento de su evolución.

Todas las organizaciones participantes ofrecen servicios de atención jurídica. 8 de ellas se limitan a la información y orientación jurídica, pero las restantes ofrecen, además, otros servicios como la representación legal, interposición de reclamaciones o servicios de mediación.

Entre las organizaciones participantes, el grado de conocimiento y aplicación de algunos mecanismos de justicia restaurativa (JR) es heterogéneo. Algunas de las organizaciones parten de un conocimiento muy somero sobre la JR, mientras que otras llevan más de 10 años aplicando algún procedimiento de resolución alternativa de conflictos próximos a la JR. En cualquier caso, del análisis de las respuestas dadas, puede concluirse que de forma mayoritaria todas las organizaciones valoran elementos positivos vinculados a la JR que, de forma global, creen que podría paliar la que

consideran una ineficaz respuesta de la justicia tradicional en la reparación del daño. Solo una organización se manifiesta contraria a su aplicación y cree que sería necesario mucho trabajo previo con las víctimas para que estas pudiesen beneficiarse de la JR sin sufrir un mayor daño en el proceso. Esta preocupación es compartida por otras 5 organizaciones, algunas de las cuales han tenido experiencias poco satisfactorias en resolución alternativa de conflictos, cuando no se ha tenido en cuenta la situación de fortaleza de la víctima. También es común la preocupación sobre la ausencia de un liderazgo, normas y protocolos claros en relación a la JR. Otro elemento mencionado por varias organizaciones se refiere a la importancia de la participación de la comunidad y de otros actores que superen las figuras de víctima directa y victimario.

Seis de las organizaciones participantes utilizan o han utilizado mecanismos de resolución alternativa de conflictos –cuya frecuencia crece en el tiempo en relación a los procedimientos judiciales–, y dos de ellas con aproximaciones a la JR, siendo un elemento diferenciador entre ambas organizaciones el requisito de existencia de un procedimiento penal para iniciarlas.

De acuerdo con las respuestas dadas desde la Oficina para la No Discriminación (OND) la resolución alternativa de conflictos es una de las áreas de trabajo más importantes para la oficina y por ello proporcionan servicios de conciliación, intermediación y mediación. En la conciliación el papel de la OND es el de acompañamiento a la víctima, pero el acuerdo o pacto se realiza sin la intervención de la oficina. En la intermediación, la OND actúa de manera proactiva y se pone en contacto con víctima y victimario de forma separada para poner en común las posturas y llegar a un acuerdo. La mediación se lleva a cabo en un espacio físico donde las dos partes se encuentran y la OND conduce el proceso. Recientemente, ha establecido relaciones con personas expertas en mediaciones comunitarias para enriquecer esta experiencia. Los acuerdos y pactos son recogidos por escrito y, al igual que en la intermediación, pueden incluir varias formas de reparación del daño, como un reconocimiento y disculpa por la parte agresora, compromisos por parte del victimario de realizar talleres de formación en materia de respecto de derechos humanos, etc.

La OND indica que estas metodologías no excluyen que se pueda iniciar un proceso judicial, aunque no es necesario. No obstante, estas medidas se realizan en paralelo a la orientación y asesoramiento jurídico y, en algunas ocasiones, son aplicadas en un contexto posterior a la sentencia judicial. Así, la OND informa de dos casos donde hubo una condena por delito de odio y la autoridad judicial permitió sustituir la pena por la realización de una mediación. Una vez se produjo esta medida, el juez aceptó los acuerdos acontecidos en sustitución de la condena.

La OAVD empezó a aplicar procedimientos de justicia restaurativa en 1998, mediante la mediación y reparación penal, y a lo largo del tiempo se han ido consolidando estas prácticas. En la actualidad utilizan tres procedimientos: círculos restaurativos –con participación de la comunidad–, *conferen-*

cing y entrevistas restauradoras –espacio en el que la víctima, sin encontrarse con el victimario, tiene oportunidad de expresar lo que no pudo hacer durante el juicio, con participación de mediadores profesionales–. Es imprescindible, para iniciar cualquiera de ellos, la interposición de una denuncia previa y un procedimiento penal abierto o ya cerrado. En los casos donde los resultados de justicia restaurativa han sido positivos y el procedimiento penal está en curso, es posible que se recojan los resultados en la sentencia, y sean tratados como atenuantes hacia la persona infractora. El 90% de las demandas de aplicación de procedimientos restaurativos (aproximadamente 3000) vienen oficiadas por un órgano judicial.

El ofrecimiento de estas medidas a las víctimas es posterior al análisis de sus necesidades a través de una entrevista.Tres criterios deben cumplirse para que la JR sea viable:

1. **Que haya un reconocimiento de los hechos por parte de las partes (más allá de averiguar el ilícito penal, que es competencia de los órganos judiciales).**
2. **Que las partes conserven las capacidades cognitivas y volitivas en el momento del encuentro.**
3. **Que las necesidades de cada una de las partes impliquen a la otra.**

Desde el OAVD se indica que no hay un proceso de justicia restaurativa más eficiente que otro. Cada caso se construye a medida y de manera individualizada para cada víctima, permitiendo que las metodologías y momentos se adapten a las necesidades y condiciones de cada persona. Los círculos restaurativos, que se vienen aplicando desde el 2017, han tenido resultados muy positivos, de acuerdo con lo informado, en casos de delitos de odio motivados por el racismo. Se considera que la comunidad es un actor clave en estos casos para lograr la reparación y esta puede participar por solicitud de la propia víctima, que propone qué persona o personas de la comunidad podrían intervenir, o a propuesta de la OAVD.

Respecto a los delitos de odio, dos de las organizaciones manifiestan que no han detectado, en su experiencia, ningún caso ente sus usuarias. Otra organización, a pesar de ser consciente de la gran cantidad de personas usuarias que han debido de enfrentarse a situaciones discriminatorias y delitos de odio, solo informa de tres casos denunciados durante el año pasado y valora que la normalización de ese tipo de violencia, entre otros factores, hace que las personas usuarias no denuncien las situaciones. 3 de los servicios participantes no atienden específicamente los delitos de odio y, en caso de que alguna de las personas usuarias haya sido víctima de estas situaciones, la derivan a alguna otra organización, como la OND o SOS Racisme. Una de las organizaciones, tan solo ofrece contención emocional en caso de que las personas usuarias hayan sufrido experiencias de odio en sus países de origen, Por otra parte, 2 organizaciones disponen de asesoramiento tanto jurídico

como psicológico a las víctimas de delitos de odio, 3 atención jurídica, 1 atención psicológica y 2 no poseen protocolos específicos para tratar a personas usuarias que hayan sido víctimas de este tipo de violencia. Es destacable, además, que solo dos de las organizaciones mencionan la visibilización de los delitos de odio como una de sus estrategias específicas de trabajo, ya sea a través de campañas de sensibilización o del desarrollo de talleres formativos.

5 Discusión de los resultados en relación a los delitos de odio y los incidentes discriminatorios. Recomendaciones

En este apartado se discuten los resultados obtenidos tras el análisis de las entrevistas en relación a los delitos de odio y se ofrecen algunas recomendaciones para superar las debilidades identificadas, enfrentarse a las amenazas y aprovechar las oportunidades que el contexto ofrece.

Aunque todas las organizaciones que han participado en este estudio trabajan para personas que forman parte de grupos vulnerables a la discriminación y el odio, tan solo 4 de ellas están específicamente orientadas a dar los apoyos que las personas requieren ante estas situaciones. A pesar de que el resto de organizaciones asume las necesidades de las personas usuarias derivadas de situaciones discriminatorias y solo unas pocas derivan a entidades especializadas, el personal de las mismas no ha recibido formación en delitos de odio. La formación de los profesionales es uno de los criterios considerados imprescindibles para dar una atención eficaz a las víctimas (OSCE, 2009) y es una de las carencias más notables identificadas en esta investigación. Afortunadamente, la mayoría de las organizaciones considera muy deseable desarrollar las competencias de su personal en la materia. La oferta de formación por parte de las organizaciones especializadas, la promovida por organismos públicos y por universidades constituyen una oportunidad que debería ser aprovechada (Antón, 2019).

Por otra parte, existe una amplia diversidad entre las poblaciones objetivo a las que se dirigen las asociaciones y entidades participantes, lo que constituye una importante ventaja a la hora de especializar los servicios y la atención que reciben las personas que han sufrido experiencias de odio y discriminación. No obstante, el exceso de compartimentalización de los servicios acarrea la dificultad de analizar y abordar las problemáticas con una mirada interseccional y puede implicar un exceso de derivaciones a otras entidades, con el potencial riesgo de revictimización.

La especialización de los servicios tiene reflejo en la variedad de canales de acceso que las organizaciones tienen. Aparte de las personas usuarias que son derivadas desde otras organizaciones, las entidades participantes parecen ser eficaces en la elección de los mecanismos de acceso en relación con las poblaciones a las que se dirigen y hacen buen uso de redes sociales, campañas de sensibilización, páginas webs, servicios telefónicos de contacto e información y visitas de su propio personal. Sin embargo, la existencia de una ingente cifra oculta de denuncias de hechos discriminatorios y delitos de odio requiere el refuerzo de estas estrategias.

El desconocimiento de los hechos es una de las principales amenazas a las que nos enfrentamos en la lucha contra la discriminación y los delitos de odio. Dos son las razones que engordan la cifra oculta. La primera, y a diferencia de lo que se hace en otros países, resulta de la voluntad política de contabilizar, exclusivamente, los hechos conocidos que pueden ser calificados como delito, quedando otros incidentes discriminatorios y motivados por el odio sin recoger en las estadísticas oficiales o, al menos, sin ser objeto de un registro sistemático. La segunda, se deriva de la infradenuncia, que, en el caso de los delitos de odio, parece responder a diferentes cuestiones como la normalización de los hechos, la falta de conocimiento de los propios derechos, la desconfianza en la policía y en la justicia, la creencia de que no servirá para nada, la vergüenza, el miedo a desvelar la pertenencia a un grupo estigmatizado, el miedo a la revictimización y a la victimización secundaria, barreras lingüísticas, etc.

De acuerdo con las respuestas dadas por las organizaciones participantes, las personas que acuden a sus servicios tienen diferentes grados de conciencia sobre sus derechos y de autodeterminación en función del colectivo al que pertenecen. Por ejemplo, desde la Fundación Arrels se afirma que las personas usuarias, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad extrema, la normalización de las violencias discriminatorias es frecuente. Desde la Federación ECOM se trabaja, fundamentalmente, para incrementar la conciencia sobre los derechos y los procesos de decisión posterior, ya que las personas con diversidad funcional con quienes trabajan no suelen acceder a los servicios con demandas explícitas. Mientras, desde el SAID de SOS Racisme se considera que las personas usuarias tienen una elevada conciencia de las vulneraciones que han sufrido y la determinación de revertir las situaciones vividas.

Sin duda, y aunque en cada persona confluyen factores que la hacen única, sería posible establecer perfiles sobre los colectivos usuarios de cada uno de los servicios y fijar protocolos de actuación diferenciados en función del grado de conocimiento de los propios derechos y de las fortalezas personales para enfrentarse a las situaciones discriminatorias. No obstante, es posible que los mecanismos de acceso también estén influyendo en los perfiles de las personas que acuden a dichos servicios y que las personas víctimas de delitos de odio y con otros factores personales de vulnerabilidad, sencillamente, no acudan. Por este motivo sería recomendable hacer un uso extensivo de todos los sistemas posibles para visibilizar la organización y hacerla accesible. La accesibilidad lingüística en internet, los servicios telefónicos en horario continuado, el desarrollo de apps de contacto y denuncia e incluso, la discreción exterior de las instalaciones, por ejemplo, en el caso de asociaciones de apoyo a la comunidad LGTBI que deseen atraer a personas pertenecientes a grupos culturales en los que la diversidad afectivo sexual y las identidades no normativas estén estigmatizadas, serían medidas que podrían desarrollarse.

Además, si se consideran las razones por las que las personas que sufren violencias discriminatorias son renuentes a denunciar, especialmente en los casos en los que confluyen diferentes factores de vulnerabilidad, como las mujeres migrantes, las mujeres mayores o las personas con diversidad funcional y afectivo sexual, parece deseable desarrollar estrategias de búsqueda activa. Las oportunidades para acercarse a las personas que han podido sufrir delitos de odio y discriminación pueden surgir en actividades de apoyo, talleres o cualquier otra que desarrolle la asociación, pero también desde la búsqueda activa de contactos en entornos y eventos en los que estas participen.

Por otra parte, respecto a los incidentes discriminatorios y de odio que no llegan a tener la envergadura necesaria para ser considerados delitos, el papel de las entidades participantes en el estudio puede ser muy relevante. En primer lugar, la investigación criminológica pone de manifiesto la existencia de una espiral de odio, que suele comenzar con incidentes de poca relevancia y puede llegar a generar fracturas sociales si no se atienden de forma adecuada. Para las personas que han sufrido estos incidentes menores, si se producen de forma frecuente, pueden generar, además de los perjuicios derivados de los hechos en sí mismos, una normalización de la violencia insana o/e incrementar sus sentimientos de soledad, pérdida de autoestima y frustración, entre otros. Alguna de las organizaciones participantes informa de que le son derivados casos de esta naturaleza desde los cuerpos policiales e instituciones que desestiman la denuncia por delito de odio. Fortalecer el contacto con estas instituciones es una oportunidad para aproximarse a las personas que los han sufrido. Además, de atender sus necesidades de apoyo, el registro sistematizado de estos incidentes permitiría obtener una imagen más fidedigna de la realidad.

Todas las organizaciones participantes afirman en sus respuestas que disponen en sus instalaciones de espacios reservados para desarrollar las intervenciones con el suficiente grado de privaci-

dad. Tres de ellas, además, proporcionan los servicios fuera de las instalaciones si las necesidades lo requieren. Las personas con discapacidad, pero también personas en situación de vulnerabilidad extrema, personas con dependientes a su cargo y las mujeres, entre otras, pueden tener dificultades también para acceder a los servicios en función de los emplazamientos de las instalaciones, su accesibilidad física y los horarios de atención. Flexibilizar la atención dada a las usuarias y personalizarla exige tomar en cuenta estas situaciones y prever los mecanismos necesarios para permitir que accedan y continúen en los servicios.

Una de las grandes fortalezas encontradas en esta investigación es la fuerte profesionalización del personal que trabaja en las organizaciones, que cuenta con la formación exigida (titulación universitaria en derecho, servicios sociales, psicología, etc.) para proporcionar los servicios que prestan. La única excepción se refiere a los servicios de interpretación y traducción que, en algunas ocasiones, están desarrollados por personas voluntarias y acompañantes de las usuarias. Más allá de las competencias lingüísticas de las personas que desarrollen esta tarea, las organizaciones participantes deberían tomar en consideración que, si las víctimas de delitos de odio van acompañadas de familiares, especialmente en el caso de menores, que les apoyan en el proceso de comunicación, es posible que la información que proporcionen esté sesgada. Es frecuente que las víctimas intenten proteger a sus allegados y, por ello, oculten o minimicen los incidentes experimentados (Antón, Aparicio, García y Migallón, 2015). Por otra parte, además de la ya mencionada carencia formativa en materia de delitos de odio, no se ha obtenido información sobre las competencias transculturales asociadas a las diferentes disciplinas. Especialmente en el caso de la psicología, una adecuada formación en psicología transcultural, para atender a las diferentes comunidades étnicas y culturales, la especialización en la comunidad LGTBI, además de formación en psicología jurídica, son imprescindibles en función de las características de las personas usuarias.

La personalización de los servicios prestados es una constante en las organizaciones participantes, de acuerdo con sus respuestas. Prácticamente todas comienzan con una primera fase de acogida, a veces traducida en una única entrevista, en la que se valoran las necesidades de las personas usuarias y se les ofrecen los servicios disponibles en la organización o se les deriva a otras organizaciones. La finalización de los servicios es, en la mayoría de las ocasiones, resultado de la decisión profesional y dependiente, por tanto, del buen hacer y saber de las personas que trabajan en la organización. Pocas organizaciones parecen tener protocolos de intervención y sistemas de decisión objetivos y colegiados.

Aunque la personalización de los servicios que se ofrecen es, sin duda, un factor valioso, la ausencia de protocolos y del establecimiento de criterios de decisión objetivos puede hacer que la calidad del servicio dependa, en exceso, del desempeño de las personas que lo prestan (Callanan, Brown, Turley, Kenny y Robert, 2012). Por este motivo, sería recomendable que las asociaciones y entidades hiciesen un esfuerzo, durante la fase de acogida, por escuchar las necesidades de las personas usuarias y plas-

marlas en objetivos concretos. La identificación de las acciones necesarias para lograr los objetivos podría establecerse en un itinerario que fuese negociado con las personas usuarias. La revisión de la consecución de los objetivos sería deseable que fuese discutida, en primera instancia, en reuniones de coordinación entre los diferentes profesionales involucrados en la atención y, posteriormente, con la usuaria. Es posible que a lo largo de este proceso surjan nuevas necesidades y deban replantearse las estrategias o los mismos objetivos pactados inicialmente. Este proceso garantiza que la persona usuaria mantenga el control sobre los servicios y su razón de ser.

Por otra parte, cuando se deriva a una persona usuaria para que sea atendida en un aspecto particular por otra asociación o entidad, la organización de origen debería hacer un seguimiento de la evolución de esta derivación. Muchas de las organizaciones participantes mantienen vínculos entre ellas y cierta coordinación, aunque la satisfacción con el funcionamiento de estos canales de comunicación es variable.

Proporcionar una atención integral a las personas que han sufrido experiencias de odio y discriminación puede –y suele– requerir de la colaboración de una multitud de instituciones, entidades y asociaciones (Callanan et al. 2012). Si esta colaboración no está cuidadosamente diseñada y organizada, en el paso de unos servicios a otros se puede incrementar la probabilidad de victimización secundaria –por ejemplo, al obligar a la persona a repetir el relato de los hechos ante diversas personas–, perder información valiosa –por ejemplo, al no contar con información sanitaria importante, o la motivación subyacente a los delitos–, e incluso, "perder" a la persona usuaria y que esta no reciba la atención que necesita –especialmente en el caso de personas sin hogar o domicilio estable–. Resulta aún más difícil aceptar que el conocimiento entre las asociaciones y entidades sea endeble y que algunas de las organizaciones participantes desconozcan los servicios que pueden proporcionar otras entidades y asociaciones. Se debe insistir, por tanto, en procurar un trabajo en red de todos los servicios –policiales, sanitarios, jurídicos, de servicios sociales y psicológicos, entre otros– que supere los contactos particulares entre algunas organizaciones o personas. La existencia de modelos de trabajo en red en Barcelona, como el Circuito de Barcelona contra la Violencia Maschista[2], o de propuestas realizadas en el marco de los delitos de odio como la *Hate Crime Alliance*[3] desarrollada en Bradford o el proyecto CLARA[4], de Comunidades Locales Contra el Racismo y la Xenofobia, realizado en diferentes ciudades españolas, pueden servir como referentes y puntos de partida en esta estrategia de coordinación (Antón, 2020). Su puesta en marcha serviría no solo para la atención integral y eficaz de las personas sino, también, para una mayor y mejor comprensión del fenómeno complejo del odio en nuestras sociedades y, por tanto, para el desarrollo de mejores estrategias de prevención.

2 https://ajuntament.barcelona.cat/bcnantimasclista/es/prevenir-y-actuar/circuito-barcelona-contra-las-violencias-machistas#:~:text=El%20Circuito%20Barcelona%20contra%20la,viven%20situaciones%20de%

3 https://bradfordhatecrimealliance.com/

4 https://proyectoclara.es/

Como ya se comentó al inicio de este informe, la atención psicológica es especialmente relevante para las personas que han sido víctimas de delitos de odio tanto por el potencial impacto que tiene el propio delito sobre su bienestar psicológico, como por su vulnerabilidad a la victimización secundaria. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, sin embargo, la atención psicológica no es demandada inicialmente por la mayoría de las personas que asisten a los servicios. Este resultado no es infrecuente, ni en relación a las víctimas, en general, ni a las víctimas de delitos de odio en particular (Gil, Martín & Rodríguez, 2018). El estigma asociado a la necesidad de recibir apoyo psicológico y las propias características de las víctimas de delitos de odio se relaciona con esta dificultad para reconocer de forma expresa esta necesidad.

Por otra parte, cada persona sigue un proceso personal, con sus propios tiempos, en relación con la integración de la realidad experimentada. Es muy posible, por esta razón, que en un primer momento no aparezcan los efectos psicológicos de la agresión que solo se hacen palpables semanas o meses después. Por este motivo, en relación a los servicios psicológicos, la recomendación es que sean ofrecidos de forma proactiva en diferentes momentos y a lo largo del tiempo. Además, puesto que la eficacia de la atención puede requerir tiempo, la coordinación con otros servicios dentro y fuera del entorno geográfico es importante, especialmente para las personas sin hogar o aquellas que se desplazan.

Según Echeburúa, Corral, y Amor (2004), el daño psicológico, las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales interfieren de manera negativa en el desarrollo de la vida cotidiana de la víctima, amenazando su integridad física y/o psicológica, impidiendo su correcta adaptación y obnubilando su capacidad de afrontamiento debido a una inhabilidad en la toma de decisiones, a una percepción de indefensión o a una sensación de falta de control sobre su propia vida y/o futuro. Además, también pueden desembocar en algún tipo de trastorno, como del estado de ánimo, de ansiedad o de estrés postraumático, los cuales necesitan de una correcta atención psicológica que ayude a las víctimas a reconstruir su propia identidad de una manera positiva, integrando lo sucedido sin ninguna connotación negativa.

Para analizar los servicios psicológicos ofrecidos por las organizaciones participantes, se decidió clasificarlos en tres tipos: contención emocional, evaluación de riesgos y daños y, finalmente, atención y acompañamiento psicológico.

La contención emocional, ofrecida por la mayoría de las organizaciones participantes, se suele utilizar para lidiar con los efectos inmediatos o que a corto plazo puede causar el evento traumático. Entre ellos se encuentra la posibilidad de que las victimas presenten un bloqueo, shock emocional, sensación de ahogo, ansiedad o nerviosismo, así como conmoción y/o una postura de imposibilidad de hacer frente y aceptar lo acontecido (Otaolaurruchi, 2017).

La evaluación de riesgos y daños es proporcionada como servicio por unas pocas organizaciones, y está recogida por el artículo 23 del Estatuto de la Víctima, donde se plasma el derecho de la víctima a ser evaluada con el fin de determinar sus necesidades especiales de protección. Es importante poder evaluar las características personales de la víctima y la naturaleza y gravedad del delito y de los perjuicios causados, puesto que se debe determinar qué tipo de ayuda, tratamiento o terapia necesita para poder reparar el daño causado. Un informe pericial del daño, además, puede ser determinante como prueba en un proceso judicial. Muy pocas organizaciones, de entre las participantes, lo proporcionan.

El diagnóstico correcto, imprescindible para dar un tratamiento adecuado, pasa por la capacidad de los profesionales para valorar la expresión y manifestaciones del deterioro psicológico. Y estas manifestaciones varían entre las diferentes culturas, género, edad y otras condiciones personales. Por eso, se vuelve a insistir en la necesidad de capacitar a los profesionales de la psicología en la evaluación, diagnóstico y terapias adecuadas para las poblaciones con las que se trabaja y los diferentes factores de vulnerabilidad que puedan confluir en las personas.

Por ejemplo, en el caso de la población migrante LGTBI, sea esta o no la causa de la migración, habría que ser capaz no solo de tener una adecuada formación en psicología transcultural, sino conocer las particularidades de las migraciones de las personas LGTBI.

Aunque las personas LGTBI no migran, necesariamente, debido a su orientación sexual o identidad de género, sino que también lo hacen buscando mejores condiciones de vida, de desarrollo y mayor garantía de sus derechos, es probable que, con independencia de los motivos migratorios, la elección de destino sea la de una ciudad amigable con los derechos de las personas LGTBI. Y, sin embargo, esto no implica que no se sufran violencias relacionadas con este hecho. Señalar, en este sentido, que por amigables que sean los puntos de destino, la sexualidad es interseccional con otras variables como la etnia, el género o el estatus socioeconómico, que incrementan la vulnerabilidad de las personas con sexualidades no normativas en relación a la salud, al acceso a oportunidades laborales y educativas, entre otras.

Además, es una conclusión generalizada que la cifra oculta de delitos de odio contra personas LGTBI migrantes es muy elevada, puesto que las habituales razones para la no denuncia de los delitos motivados por el odio se incrementan debido al temor a ser expulsadas del país, el desconocimiento de las leyes, dificultades de comunicación, desconfianza en la policía, incredulidad ante el apoyo mostrado por las instituciones, miedo a desvelar la orientación sexual y/o identidad de género ante compatriotas, etc.

Las violencias que las personas LGTBI pueden sufrir tanto en origen, como en los países de tránsito y destino, incluyen abusos verbales, emocionales, físicos y sexuales, las agresiones, el acoso, el rechazo generalizado, la discriminación a la hora de acceder a la vivienda y al empleo, la destrucción de sus propiedades, chantajes, prostitución forzada, matrimonios heterosexuales forzosos, "violaciones correctivas" y presiones coactivas para cambiar su orientación sexual, internamiento de mujeres trans en centros migratorios destinados a personas de sexo masculino, etc. Consecuencia de estos abusos, muchas personas LGTBI sufren secuelas psicológicas, las más frecuentes: depresión, trastornos disociativos, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada, trastorno de ansiedad social, lesiones cerebrales traumáticas, abuso de sustancias y, en muchos casos, cuadros severos de trastorno de estrés post-traumático. La ausencia de apoyo social y familiar, tanto en origen como en las comunidades receptoras, incrementa la duración y gravedad de estas secuelas.

Cuando la orientación sexual o la identidad de género obligan a las personas a migrar, los requisitos exigidos para reconocer la condición de refugiada, si no toman en cuenta las circunstancias específicas de las personas LGBTI, son, con frecuencia, inalcanzables (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2019). Por una parte, resulta muy difícil documentar la persecución constante y coherente, puesto que en muchos casos la ocultación ha sido el mecanismo de supervivencia en el país de origen y, además, el impacto psicológico de los sucesos traumáticos hace que, en muchas ocasiones, las personas tengan dificultades para recordar y narrar lo sucedido. Por otra parte, con frecuencia las personas LGTBI deben enfrentarse a los estereotipos de las personas encargadas de tomar la decisión sobre la condición de refugiada –como que todos los hombres gay son afeminados; que si una mujer lesbiana o un hombre gay anteriormente estuvieron en una relación sexual diferente, incluso casados y con hijos, él o ella no son realmente gay o lesbiana; que las personas bisexuales deben sentir atracción por ambos sexos al mismo tiempo o sentir igual atracción por hombres y mujeres, entre otros; que las personas trans siempre eligen recibir tratamiento médico o modificar su apariencia externa, etc.

Por otra parte, en contra de la creencia más extendida, la investigación reciente sobre sexualidad humana coincide al señalar que la orientación sexual y la identidad de género no son necesariamente estables a lo largo de la vida, ni se fijan, necesariamente, de forma temprana. La migración es una experiencia que cambia a las personas y estos cambios pueden afectar su percepción sobre la sexualidad e identidad. Cambios en la orientación sexual, que se redefine al llegar a espacios culturales diferentes, o personas que transitan de una orientación homosexual hacia la transexualidad están bien documentados. El conocimiento y reconocimiento de estas particularidades debe ser atendido para garantizar los derechos de las personas migrantes LGTBI y evitar victimizaciones secundarias en los procesos de asilo.

Además, del diagnóstico correcto y de la evaluación del daño, es necesario evaluar el riesgo de que la experiencia vuelva a acontecer con el fin de proteger la integridad de la víctima y asegurar que no se produzca una nueva victimización (Echeburúa, Corral y Amor, 2004). A pesar de la importancia de la evaluación del riesgo, esta se realiza en la actualidad de acuerdo con los juicios profesionales de las psicólogas y psicólogos, sin que existan protocolos de evaluación del riesgo específicos para delitos de odio. La construcción de instrumentos para evaluar el riesgo y, por tanto, gestionarlo de forma adecuada, se nutre de la revisión de la literatura científica y de las experiencias profesionales (Andrés y Redondo, 2007). Por este motivo, se insta a los profesionales de la psicología que trabajan en las organizaciones a intentar construir y protocolizar instrumentos de evaluación que den una mayor fiabilidad a los análisis realizados y permitan una comparación entre sujetos e inter-jueces. Además, debe señalarse que esta evaluación no puede ser estática y debe repetirse cada vez que se produzcan cambios en la situación y condiciones en que se encuentran víctima y victimario.

Por otro lado, el asesoramiento psicológico, está destinado a lidiar con los efectos que puede tener el acontecimiento traumático más a medio y a largo plazo, y tiene como finalidad que la que la víctima sea capaz de integrar el evento traumático dentro de sus esquemas personales, así como dentro de la percepción que tiene de sí misma y del contexto en el que se encuentra inmersa (Otaolaurruchi, 2017). Es necesario señalar que, aunque la vulnerabilidad de la persona, así como los factores de protección y apoyo con lo que cuente juegan un papel relevante, las consecuencias de no recibir atención adecuada pueden ser devastadoras. Ansiedad, depresión, trastorno de estrés postraumático e ideación suicida son los trastornos más comunes asociados a la victimización por odio.

En el caso de las personas que han sido violentadas debido a alguna característica identitaria, el trabajo grupal ha obtenido muy buenos resultados. Los grupos de iguales y los grupos de ayuda mutua son los espacios idóneos para que las personas victimizadas se expresen y trabajen en la reconstrucción de su identidad tras el incidente y en la reducción del auto-estigma. La mayor parte de las organizaciones participantes tienen una aproximación terapéutica individual y están desaprovechando la oportunidad de generar estos espacios que, como en el caso del Servicio de Atención y Denuncia (SAiD) de SOS Racisme, puede generar resultados tan satisfactorios para las personas usuarias y para la propia organización.

Dentro de los servicios psicosociales, el trabajo con las comunidades en las que viven las personas usuarias también debería ser contemplado. Aunque algunas organizaciones desarrollan campañas de sensibilización, esta no es una estrategia que haya sido identificada en la mayoría de las organizaciones.

Tradicionalmente se han detallado tres tipos de estrategias para combatir el estigma: educativas, de protesta y de contacto directo. Aunque cualquiera de los componentes del proceso de estigmatización es susceptible de ser abordado para revertirla, la mayoría de las estrategias se orientan a mo-

dificar la estructura cognitiva estereotipada. Su objetivo sería romper los estereotipos que generan prejuicios negativos y el comportamiento discriminatorio subsecuente. Sin embargo, dada la complejidad del proceso de estigmatización es posible que esta secuencia no sea lineal y la estrategia, por si sola, resulte ineficaz o genere beneficios transitorios Para que se afiancen las ganancias de forma eficaz y sostenida, se recomienda articular intervenciones dirigidas a diferentes aspectos del estigma, incluido el estructural, realizadas con distintos sectores de la población.

Téngase en cuenta que. la protesta social trata de modificar la representación negativa del grupo social haciendo al público consciente de la existencia de un problema. Parece tener efecto a corto plazo, aunque su escasa capacidad para promover imágenes positivas, junto con la resistencia al cambio de los estereotipos, le resta eficacia a la hora de alcanzar cambios sostenidos y reales.

La estrategia educativa se basa en facilitar conocimiento sobre la realidad de la comunidad estereotipada, combatiendo mitos y subsanando errores conceptuales vinculados al contenido del estigma. Esta estrategia parece que funciona mejor entre quienes ya poseían un mayor nivel de conocimiento sobre el colectivo y estaban menos predispuestos a estigmatizar. Además, resulta más efectiva en el cambio de actitudes hacia el "problema en general" que hacia las personas concretas directamente afectadas. Las intervenciones de corta duración, de carácter exclusivamente informativo y con contenido muy general, resultan de escasa utilidad y se recomienda que se incluyan un mensaje específico en relación con la creencia que se desea desmontar en una audiencia específica.

El contacto se perfila como la vía más importante para cambiar actitudes y conductas. Aunque menos fácil de difundir que los programas educativos, las intervenciones basadas en el contacto, cuidadosamente estructuradas y estratégicamente implantadas, pueden tener un impacto significativo. Además, el testimonio de personas usuarias ha mostrado ser el factor con un mayor y más duradero impacto en términos de reducción del estigma. Algunas recomendaciones para su implementación serían: trabajar con objetivos definidos y segmentados; implementar el contacto en ámbitos cotidianos (p.ej.: trabajo, escuela o vecindario); selección de la persona con un perfil medio, que contradiga el estereotipo, pero sea real. El contacto con personas que no representen el estereotipo no resulta más eficaz y puede causar un efecto rebote; desarrollar una interacción cooperativa entre los participantes, y, sobre todo, garantizar la igualdad de estatus entre los participantes.

Las expectativas de las personas usuarias que son mejor atendidas por las organizaciones participantes tienen que ver con los sistemas de orientación jurídica y, en algunos casos, de representación en los procesos judiciales. La capacidad del sistema de justicia para reparar el daño sufrido por las víctimas es, prácticamente, una constante en las respuestas obtenidas de las organizaciones. De forma reiterada se habla de la frustración generada por los procesos, de la ceguera del sistema ante determinadas violencias y de la necesidad de aterrizar las expectativas de las víctimas. Muchas de

las organizaciones trabajan, por este motivo, en diferentes mecanismos de resolución alternativa de conflictos, con grados de satisfacción variables.

En este sentido, el interés que despierta la aproximación de la JR cobra todo el sentido. No obstante, de acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, existe, todavía, un desconocimiento generalizado de las implicaciones de la JR. La ausencia de una regulación clara, de definición de los actores –incluida la comunidad– y de unos procedimientos que garanticen la aplicación de sus principios puede poner en peligro el éxito de este tipo de prácticas. Se recomienda una reflexión en torno a las posibilidades que la JR ofrece, dentro y fuera del contexto judicial, para velar por la satisfacción de las necesidades de las víctimas y el derecho de la víctima y de la comunidad a obtener el conocimiento de los hechos, la reparación del daño, la no repetición y la reconciliación. La reflexión dentro de cada una de las entidades debería acompañarse de un trabajo de análisis común, que permita extraer las mejores prácticas transferibles.

Las organizaciones participantes en este estudio ofrecen una cantidad mayor de servicios a los comentados en este apartado, como son la orientación y formación para la inserción laboral, la capacitación lingüística, soluciones habitacionales para personas en situación de extrema vulnerabilidad, ayuda para la tramitación de solicitudes de asilo, de concesión de beneficios sociales, etc. Siendo relevantes todos ellos para garantizar de forma efectiva los derechos reconocidos a las víctimas en el Estatuto de la Víctima del Delito. Sin embargo, destacamos en este apartado la queja, manifestada desde algunas organizaciones, de la inexistencia de protocolos de protección adecuados cuando la valoración del riesgo de revictimización es elevada. La formación y la cooperación entre la sociedad civil y los operadores policiales y jurídicos aparecen de nuevo como pasos necesarios para garantizar un derecho que, aún estando reconocido, no se ha regulado en profundidad.

Respecto a la evaluación de los servicios prestados, las memorias anuales de las actividades desarrolladas y las encuestas de satisfacción son las herramientas más frecuentemente utilizadas. Los procesos de evaluación de la actividad desarrollada, además de responder a la necesidad de justificar el uso de los recursos, significan una oportunidad para dirigir la actividad, siempre y cuando se hayan identificado objetivos definidos de forma operativa. Esta práctica es escasa, de acuerdo con los resultados del estudio, a pesar de ser muy recomendable fijar objetivos cuantificables, que incluyan no solo una relación de actividades y de la satisfacción de los usuarios, sino también, una previsión del impacto real de las acciones planeadas.

Finalmente, hacemos mención a dos aspectos que pueden afectar a las personas que trabajan en la atención de personas que han sufrido delitos de odio. La victimización por asociación y la denominada “fatiga por compasión” son riesgos derivados del trabajo con personas victimizadas que las organizaciones deben contemplar en su valoración de riesgos psicosociales y que están obligadas

a prevenir. La evaluación, la formación adecuada y la atención a las necesidades de las personas trabajadoras no debe ser minimizada. Ninguna estrategia, protocolo, red ni recurso serán útiles sin su dedicación, compromiso y energía. A lo largo de esta investigación se han puesto de manifiesto muchas de las fortalezas de las entidades y asociaciones participantes. Hagamos que las organizaciones aprendan de sí mismas cómo atender a las personas que las integran.

6 Referencias

Antón, C. (2019). *Assistance technique pour l'identification de programmes de formation en prenantcommeexemplel'expérienceeuropéenne en matière de prévention et de lutte contre le racisme et la xénophobie envers la population migrante.* FIIAPP. Madrid

Antón, C. (2020). *Guía metodológica sobre las Comunidades Locales de Aprendizaje (CLAP) contra el racismo, la xenofobia y los discursos de odio.D.2.1.* Recuperado de https://proyectoclara.es/wp-content/uploads/2020/11/D2.1-Guia-Metodologica-CLAP.pdf

Antón, C., Aparicio, R, García, R. y Migallón, J. (2015). *Prevención y detección del racismo, de a xenophobia y otras formas conexas de intolerancia en las aulas.* Madrid: OBERAXE

Callanan, M., Brown, A., Turley, C., Kenny, T. y Robert, J. (2012). *Evidence and Practice Review of support for victims and outcome measurement.* Ministry of JusticeResearch Series 19/12.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2019). *Reconocimiento de derechos de las personanas LGTBI.* Recuperado de: http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/LGBTI-ReconocimientoDerechos2019.pdf

Craig-Henderson &Sloan, L.R. (2003). After the hate: helping psychologists help victims of racist hate crime. Clinical Psychology: *Science and Practice,* 10(4), 481-490.

Echeburúa, E., Corral, P., & Amor, P. (2004). Evaluación del daño psicólogico en víctimas de delitos violentos. *Psicopatología clínica, legal y forense* 4, 227-244.

Gil, C. C., Martín, M. D., & Rodríguez, M. Á. (2018). Propuesta de actuación para la detección y la atención a víctimas de violencia de odio para profesionales de la salud. *Medicina Clínica, 150*(4), 155-159. https://doi.org/10.1016/j.medcli.2017.06.017

Iganski, P. (2001). Hate crimes hurt more. *American Behavioral Scientist*, 45, 626-638

Iganski P, y Lagou S. (2015). Hate crimes hurt some more than others: Implications for the just sentencing of offenders. *Journal of Interpersonal Violence. 30*(10), 1696-1718. doi:10.1177/0886260514548584

OSCE. *Decisión nº 9/09 relativa a la lucha contra los delitos motivados por el odio (MC.DEC/9/09, de 2 de diciembre de 2009), adop-*

tada en la Conferencia celebrada en Atenas. Recuperada de https://www.osce.org/files/f/documents/4/6/40312.pdf

Otaolaurruchi, P. A. (2017). Victimización de los delitos de odio. Aproximación a sus consecuencias ya las respuestas institucional y social. *Revista de Victimología/Journal of Victimology,* 5, 33-62.

Andrés, A. y Redondo, I. (2007). Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia. *Papeles del Psicólogo,* 28(3), 157-173.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017). *Herramientas de recogida de datos y monitorización de delitos de odio.* Madrid: Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones.

Meyer, D. (2010). Evaluating the severity of hate-motivated violence: Intersectional differences among LGBT hate crime victims. *Sociology, 44*(5), 980-995.

Tamarit, J. M. (2017). Una lectura victimológica del Estatuto jurídico de las víctimas. En J.D. Lidón (com.) *Cuadernos Penales 15. Modificaciones sustantivas en Derecho penal y el Estatuto de la víctima* (pp. 115-138). Deusto Digital. Recuperado de http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/lidon/lidon13.pdf

7 Anexo

Tabla de codificación de las variables del análisis de contenido.

CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS	
ENTREVISTA	ACATHI
	CENTRO LGTBI BARCELONA
	SOS RACISME
	SAIER
	IRIDIA
	OCH
	PIAD CIUTAT VELLA
	OFICINA DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITOS
	FEDERACIÓN ECOM
	FUNDACIÓN SURT
	OND
	FUNDACION ARRELS
	CEPAIM
TIPO DE ENTIDAD	SOCIEDAD CIVIL
	SERVICIOS PÚBLICOS

CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS	
PERSONAS USUARIAS	Refugiadas
	Migrantes
	Discriminadas por raza
	Discriminadas por etnia
	Discriminadas por identidad u orientación sexual (LGTBI)
	Víctimas de violencia de género / violencia doméstica
	Personas sin hogar
	Varias
CÓMO SE DENOMINA A LOS USUARIOS	Víctimas
	Otro (supervivientes, mujeres, usuarias…)
CRITERIOS DE ACCESO	No
	Sí
NÚMERO DE PERSONAS QUE INTEGRAN EL EQUIPO DE TRABAJO	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
PROFESIONALES DE PSICOLOGÍA	No
	Sí
PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL	No
	Sí
PROFESIONALES DE EDUCACIÓN SOCIAL	No
	Sí

CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	No
	Sí
PERSONAS VOLUNTARIAS	No
	Sí
PERSONAL DE COORDINACIÓN	No
	Sí
JURISTAS	No
	Sí
INSTALACIONES	Públicas (Ayuntamiento / Comunidad)
	Propias de la entidad (despacho / sala / bóxer diferenciado)
MEDIO DE ACCESO	1
	2
	3
TERCERAS PERSONAS	No
	Sí
INTERNET	No
	Sí
DERIVACIÓN DE OTRAS ENTIDADES	No
	Sí
SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL	No
	Contención emocional
	Evaluación de riesgo y daños
	Asesoramiento psicológico
	Acompañamiento y reparación

CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS	
SERVICIOS DE ATENCIÓN JURÍDICA	No
	Información y orientación
	Acción legal (tratamiento de denuncias, representación de usuarios…)
SERVICIOS DE TRADUCCIÓN – INTERPRETACIÓN	No
	No expertos (personas voluntarias y personal con formación)
	Expertos
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	No
	Derechos
	Servicios a los que se puede optar
	Procedimiento
FORMACIÓN EN DELITOS DE ODIO	No
	Sí
JUSTICIA RESTAURATIVA	EN CONTRA
	A FAVOR
EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS	Sentirse escuchadas y entendidas
	Información sobre el proceso judicial
	Denunciar
	Atención psicológica / psiquiátrica
	Que se identifique a la persona agresora
	Detención de la persona infractora (castigo)
	Medidas de protección
	Que la persona agresora se aparte del entorno de la víctima
	Recuperación de las rutinas que se han roto
	Reconocimiento institucional del daño
	Acabar con la situación de vulnerabilidad

CATEGORÍAS DE LAS ENTREVISTAS	
EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS	Formación
	Orientación laboral
	Escolarización de descendientes menores
	Ayuda para solicitar ayuda y hacer tramites
	Que no se repita la agresión
	Asilo y regulación de la situación administrativa
	Necesidades básicas
	Expectativas atención psicosocial
	Expectativas traducción/interpretación
	Expectativas información
	Expectativas atención jurídica
COORDINACIÓN	No
	Órganos de justicia
	Policía
	Otras entidades
	Varias
PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN	No
	Sí
EVALUACIÓN	No
	Encuestas de satisfacción
	Reuniones periódicas
	Memorias
SEGUIMIENTO	No
	Sí
INTERVENCIÓN	Individual
	Grupal
	Ambas

“

La puesta en marcha de estrategias de coordinación serviría no solo para la atención integral y eficaz de las personas sino, también, para una mayor y mejor comprensión del fenómeno complejo del odio en nuestras sociedades y, por tanto, para el desarrollo de mejores estrategias de prevención.