



Eines per a l'aplicació de mesures restauratives

del Servei de No-Discriminació a Girona



Aquesta Guia ha estat elaborada en el marc del projecte “Commit to Rights” per la creació i millora de polítiques públiques per la Igualtat de Tracte i la No-Discriminació a la ciutat de Girona. Projecte finançat per la Unió Europea a la convocatòria CERV-EQUAL-2023, coordinat per l'Ajuntament de Girona, amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI, la Fundació Girona Regió del Coneixement, la Fondazione E-35 i el Ajuntament de Reggio Emilia.

Redacció: Guiomar Vargas, tècnica de la Fundació SERGI amb la col·laboració de l'equip del Servei de No-Discriminació a Girona.: Judit Font i Roy Grego.

Disseny i maquetació: Xevi Bras (AbraçadaBras)

Editat per Ajuntament de Girona amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI i la Fundació Girona Regió del Coneixement - Març 2026.



ÍNDEX

- 1 | Introducció** 04
- 2 | L'enfocament restauratiu en l'abordatge de la discriminació** 05
- 3 | Què entenem per mesures restauratives** 09
- 4 | Quan és adequat proposar-les** 12
- 5 | Tipologies de mesures restauratives** 13
- 6 | El paper dels professionals en la seva aplicació** 17
- 7 | Fases i procés d'aplicació** 19
- 8 | Bibliografia i recursos** 23

Eines per a l'aplicació de mesures restauratives

del Servei de No-Discriminació a Girona



1 Introducció

Aquest document que us presentem '**Eines per a l'aplicació de mesures restauratives**' del Servei de No-Discriminació s'emmarca dins el conjunt d'eines de la Casa de No-Discriminació a Girona i té com a objectiu complementar el document 'Protocol d'Intervenció del Servei de No-discriminació a Girona' aprofundint específicament en la vessant de les **mesures restauratives**.

Es tracta d'un document plantejat com una **guia de suport** per a les professionals dels diferents serveis municipals i per a les entitats de la ciutat que formen part de la xarxa de la Casa de No-Discriminació i que volen incorporar l'enfocament restauratiu com a part de l'acompanyament integral a les persones afectades per discriminacions.

Aquest document s'ha elaborat a partir de documents de referència i marcs conceptuals vinculats a l'abordatge de la discriminació, l'acompanyament psicosocial i l'enfocament restauratiu, especialment en l'àmbit dels drets humans i de la intervenció social.

El Servei de No-Discriminació a Girona sorgeix com a iniciativa del Consell de Cohesió i Serveis Socials de Girona a finals del 2024; en el marc del projecte 'Commit to Rights' ('Compromís amb els drets'). Aquest projecte és fruit d'un procés participatiu amb entitats i serveis de la ciutat. Tanmateix, el servei dona resposta al mandat de la Llei 19/2020, d'Igualtat de Tracte i No-Discriminació, que estableix la necessitat de desplegar instruments eficaços per prevenir, reparar i sancionar episodis de discriminació.

El Servei de No-Discriminació, anomenat **Casa de la No-Discriminació**, és un model de política pública local de tipus públic-comunitari, amb governança i gestió compartida entre administració pública i entitats locals, planteja un treball coordinat entre serveis públics i entitats especialitzades en els diferents eixos de discriminació, que faciliten l'atenció descentralitzada a la ciutat, i més propera a la ciutadania.

L'enfocament restauratiu es situa en un marc de treball no punitiu i busca una reparació del dany, una restitució dels drets vulnerats i compromís de no repetició. S'aposta per a la creació de societats i contextos que actuïn, no només per a la defensa dels drets un cop estan vulnerats, sinó per a una promoció activa i efectiva de la garantia de drets i la igualtat de tracte.

En context de mesures restauratives no existeixen fórmules tancades, sinó que s'ha d'ajustar a les necessitats i particularitats de cada cas. El document pretén oferir un marc orientatiu, amb pautes, indicacions, límits tenint en compte que la tasca d'aplicació i seguiment de les mesures s'haurà de fer de manera coordinada amb l'equip tècnic que coordina el Servei de No-Discriminació

2 L'enfocament restauratiu en l'abordatge de la discriminació

2.1. Marc general

El Servei per a la No-Discriminació en l'aplicació de les mesures restauratives, es regeix per tres enfocaments principals, l'aplicació de la **mirada comunitària**, l'enfocament restauratiu i la **perspectiva interseccional**.

La mirada comunitària

complementa i reforça l'enfocament restauratiu. Entén per una banda que les causes de la discriminació són estructurals, per tant és indispensable treballar sobre la comunitat que 'permet' o tolera les discriminacions, per a que no reproduïxi les dinàmiques d'opressió, i prengui responsabilitat en la reparació del dany. Tenint en compte que els efectes de les discriminacions no només els rep la persona sinó tot el col·lectiu; és important tenir present la comunitat en els processos de reparació. Treballant per a enfortir els vincles i la cohesió de la comunitat, serà clau per construir entorns més segurs, i que ajudin a prevenir, detectar i abordar les discriminacions de manera col·lectiva.

La perspectiva interseccional,

indispensable per entendre que els eixos de discriminació no els trobem de manera aïllada, sinó que interactuen entre sí, creant situacions particulars d'opressió que s'han d'abordar entenent tota la seva complexitat.

L'enfocament restauratiu

considera que l'agent discriminador -persona, col·lectiu o institució- que ha exercit la discriminació es faci càrrec de la seva acció, prengui responsabilitat, repari el dany causat i es comprometi a la no repetició. Un procés que busca restablir vincles, reconstruir confiança i contribuir a un canvi profund en les dinàmiques socials que sostenen les desigualtats.

En termes de vulneració de drets, podríem dir que l'enfocament restauratiu es troba **orientat a la restitució del dret vulnerat** i a la **garantia de no repetició**. Tanmateix el procés no s'hauria de centrar només en la experiència individual sinó en que **cap persona, ni col·lectiu sigui víctima de manifestacions d'odi ni de discriminació**.



2.2. L'enfocament restauratiu

Un dels punts principals de partida és entendre la **diferència entre la lògica punitiva** – centrada en el càstig (a la persona ofensora, i per tant amb el perill d'oblidar l'objectiu de reparar el dany causat)- **i la lògica restaurativa** – centrada en la reparació del dany- i per tant posant l'atenció en la persona que ha viscut la discriminació i el que aquesta i el seu entorn o comunitat necessita per a reparar el dany, així com la restitució del dret vulnerat.

Un dels autors de referència, Howard Zehr, va contribuir a oferir una nova mirada, en relació al fet delictiu, evidenciant les limitacions del sistema penal. Mostrant mancances de funcionament per a les persones ofeses -que no veuen satisfetes les seves necessitats, ni reparació del dany; ni pel que fa a les persones ofensores - ja que no afavoreix una autèntica responsabilització dels fets.

Des de la perspectiva restaurativa es diu **'no'** a la conducta, però **'sí'** a la persona, amb la idea que la persona és molt més que la seva conducta. Per això, el valor de base que proposen autors com Zehr per a qualsevol intervenció restaurativa és el **respecte a totes les persones que hi participen**. Serà clau **la responsabilització de la persona que ha exercit la discriminació** pel que fa a les conseqüències de la mateixa i a l'afectació provocada a la persona o persones afectades, que tindran l'oportunitat de dir què necessiten i què voldrien que passés per sentir-se reparades. El plantejament restauratiu, a la vegada, ens interpel·la personalment perquè impacta en les nostres creences de base, ens proposa revisar-nos i identificar les nostres pròpies violències i dinàmiques de poder.²

Una derivada d'aquest enfoc és la **justícia restaurativa**, i té a veure amb la superació del càstig. Tal com es pot veure en la taula següent, s'aprecia la mirada restaurativa com una mirada que se centra en el conflicte subjacent al delictes o la falta. Fonamenta el procediment de gestió del delictes en el diàleg i la comunicació, per tant, en la trobada entre persones. Aquest procediment és respectuós, digne i no estigmatitzador, essent prioritàries les necessitats de les persones que hi participen. Es retorna el protagonisme a les persones afectades (no a la norma infringida) que adopten un rol actiu en el procés on el que es busca és una sortida positiva i reparadora.



² Tal i com s'explica a "**El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu**" 'Canvi de mirada i idees clau', Departament d'Ensenyament, 2023.

Diferència entre enfocament punitiu i enfocament restauratiu

	ENFOCAMENT PUNITIU	ENFOCAMENT RESTAURATIU
Focus	Es centra en el delicte o la falta	Centrada en el conflicte, la opressió subjacent, el dany causat. Centrada en les necessitats de la persona afectada.
Procés	Adversarial Enfrontament entre la norma (Llei) i la persona que l'ha vulnerat, oblidant a la persona afectada.	Diàleg i comunicació Trobada entre persones. Procés respectuós, digne i no estigmatitzador.
Prioritat	La persona que ha ofès és el centre d'atenció, la persona afectada és ignorada.	El que guia el procés son les necessitats de les persones que participen en el procés.
Persones involucrades	Perill que només participin persones coneixedores de les lleis.	Totes les persones afectades, i la comunitat de referència.
Persona ofensora	Té una actitud passiva davant acusació de l'estat. 'Rep el càstig' però no agafa responsabilitat.	Persona ofensora agafa rol actiu i pren responsabilitat, i compromís de no repetició.
Persona afectada	Revictimització. No hi ha espai per l'escolta.	Persona afectada té rol actiu, no victimitzant.
Conseqüències de la solució	Estigmatització i exclusió per part de l'entorn, de la persona ofensora (i en ocasions) de la persona afectada.	Reincorporació a la comunitat de la persona ofensora, i enfortiment dels vincles i suport a la persona afectada i al seu entorn.
Objectiu final	L'objectiu és 'restablir' la norma.	L'objectiu és la reparació del dany, restauració del dret vulnerat i enfortiment de la comunitat.

Fig 1. Adaptació a partir de “El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu ‘Canvi de mirada i idees clau’”, Dept. Ensenyament, 2023.

Dur a terme aquest procés, implica la necessària capacitació en habilitats clau com l'escolta i la Comunicació No-violenta, entre d'altres eines per a la facilitació, tant per a les persones que acompanyaran l'aplicació de les mesures restauratives i com per a totes les persones de la comunitat.³

³ En l'àmbit escolar, per exemple a Catalunya, s'ha desenvolupat el Enfocament Restauratiu Global a l'àmbit escolar (ERG). Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya.

Les preguntes clau

Paradigma punitiu	Paradigma Restauratiu
Es focalitza en la norma vulnerada i el càstig	Es focalitzen en la cerca d'una resposta reparadora i responsabilitzadora
• quina norma s'ha infringit?	• què ha passat?
• qui ha de ser culpable?	• qui ha estat afectat/da?
• de quina manera s'ha de castigar?	• quines són les seves necessitats? • qui és el responsable d'arreglar les coses?
• quin és el càstig que rebrà?	• de quina manera es pot satisfer la reparació?

Fig. 4. Adaptació a partir de Zehr (1990)

2.3 La discriminació com a dany

Des de l'enfocament restauratiu, les situacions de discriminació i delictes d'odi no poden entendre's únicament des d'un nivell jurídic, com un incompliment normatiu, una conducta inadequada o un fet aïllat. La discriminació genera un dany profund i que s'ha de mirar en la seva complexitat, que afecta diferents dimensions de la vida de les persones i que sovint té conseqüències a mitjà i llarg termini.

- **Dany emocional:** impacte psicològic, sentiments d'inseguretat, por, ràbia o tristesa.
- **Dany material:** situació de privació d'accés a béns, serveis o recursos necessaris
- **Dany relacional:** afectació de relacions personals, laborals o comunitàries.
- **Dany simbòlic:** vulneració de la dignitat, identitat o pertinença.
- **Dany comunitari:** impacte en el col·lectiu o grup de referència.



3 Mesures restauratives

3.1 Definició

Les mesures restauratives són un conjunt d'accions, pràctiques i processos orientats a **reconèixer, reparar i transformar el dany** causat per una situació de discriminació.

Les mesures i pràctiques restauratives tenen l'objectiu de replantejar la forma en que tradicionalment entenem les ofenses i la justícia punitiva; **es centren en el dany causat; les necessitats expressades** i acordades per les parts, i les obligacions i **compromisos** que es generen a partir d'aquest procés.

3.2 Principis generals de les mesures restauratives

Centralitat de la persona afectada

La persona afectada és el punt de partida i el centre del procés. Les seves necessitats, voluntats i límits guien l'acompanyament restauratiu. Cap mesura no s'ha d'aplicar si no respon al seu interès i benestar.

Voluntarietat i consentiment informat

La participació en mesures restauratives és sempre voluntària. Les persones implicades (tant les afectades com les ofensores) han de disposar d'informació clara, entenedora i suficient per poder decidir lliurement si vol explorar aquest tipus de resposta, sabent que poden retirar-se del procés en qualsevol moment.

No revictimització i principi de no reproduir el dany

Les mesures restauratives han d'evitar qualsevol dinàmica que pugui reproduir el dany, generar pressió o augmentar el patiment de la persona afectada. La seguretat emocional i relacional és una prioritat en totes les fases del procés.

Contribuir a la no repetició de les situacions de discriminació

Mitjançant processos de presa de consciència i canvi de pràctiques. Promoure canvis individuals, institucionals o comunitaris per evitar noves discriminacions.

Mirada interseccional i integral

Les mesures restauratives han de tenir en compte la intersecció de diferents eixos de discriminació i les múltiples dimensions del dany.

Reconeixement del desequilibri de poder

Les situacions de discriminació impliquen un desequilibri de poder estructural, social o institucional. Les mesures restauratives han de reconèixer explícitament aquest desequilibri i treballar per no invisibilitzar-lo ni neutralitzar-lo.

Responsabilització de qui ha causat el dany

L'enfocament restauratiu no busca justificar ni minimitzar la discriminació, sinó afavorir que qui ha causat el dany pugui reconèixer l'impacte de les seves accions i assumir responsabilitats en la reparació, i compromís de no repetició.

Confidencialitat

La informació compartida en el marc dels processos restauratius ha de ser tractada amb respecte i confidencialitat, d'acord amb els límits legals i amb el consentiment de la persona afectada, i totes les persones implicades en el procés.

Participació comunitària, quan sigui adequat

Entenent que el dany té una dimensió col·lectiva o comunitària, es recomana incorporar espais de participació més amplis, sempre que això sigui possible.

Les mesures restauratives **no es redueixen a un únic model ni a una metodologia tancada**. Poden anar des d'accions indirectes de reconeixement i reparació fins a processos més complexos que impliquin trobades restauratives.

No totes les mesures restauratives impliquen contacte directe entre la persona afectada i la persona o institució que ha causat el dany.



3.3 Mesures restauratives en contextos de discriminació

Les mesures restauratives no substitueixen altres vies d'abordatge (administratives, sancionadores o judicials), sinó que les complementen, especialment en aquells casos en què les persones afectades expressen la necessitat de ser escoltades, reconegudes i reparades. Formen part d'un ventall de respostes possibles i s'han d'oferir sempre de manera informada i voluntària.

Les mesures restauratives en un context de discriminació les entenem com un **procés a través del qual les parts protagonistes en un delictes concret, de forma col·lectiva, decideixen com afrontar les conseqüències del fet i les seves implicacions de futur.**

Els objectius bàsics els podem resumir en:

- **Atendre plenament les necessitats de les persones afectades,**
- **Capacitar les persones que han fet l'ofensa (discriminació)** per tal que puguin assumir activament la responsabilitat de les seves accions i prevenir la reincidència reintegrant-los a la comunitat,
- **Crear una comunitat de treball** que recolzi la rehabilitació de les persones que han fet l'ofensa i de les afectades, és a dir, una comunitat que sigui activa en la prevenció dels delictes i discriminacions,

Les mesures restauratives se centren a reparar el dany causat a la víctima i a la comunitat, abordant les causes i conseqüències d'un conflicte per restaurar les relacions. La mediació, en termes generals busca principalment un acord mutu entre dues parts iguals. Tot i que comparteixen algunes eines i habilitats, en les situacions de discriminació:

- No existeix simetria entre les parts. No parlem d'un conflicte simètric.
- Hi ha un desequilibri de poder estructural o social.
- El focus no és arribar a un acord, sinó **reparar un dany.**

Les mesures restauratives reconeixen aquest desequilibri i situen la responsabilitat i la reparació del dany com a eix central. No busquen neutralitzar el relat ni repartir responsabilitats, sinó garantir que la persona afectada no hagi de trobar-se en cap situació que la posi en una situació de revictimització o negociació de cap tipus.

4. Quan és adequat proposar-les

Per aplicar mesures restauratives en l'abordatge de la discriminació no hi ha fórmules tancades; sinó que es requereix d'un enfocament que tingui en compte el context, el tipus de dany, i necessitats de la persona afectada, els recursos per l'acompanyament entre d'altres.

Com a criteri general sempre que hi hagi una violència exercida sobre una persona o grup de persones, podem implementar pràctiques i mesures destinades a reparar el dany causat. Tot i que hi hagi casos en els que es poden trobar alguns riscos; hi ha autors que afirmen que és important sempre oferir a les persones afectades l'oportunitat de decidir de manera informada.

Quan faltin eines, tenim la responsabilitat de crear-les o afavorir-les, des la atenció, fins a la promoció de polítiques i pràctiques institucionals.

Es pot proposar l'aplicació de mesures restauratives quan es donen, de manera acumulativa o progressiva, les condicions següents de manera resumida⁴:

- **Voluntat expressa de la persona afectada** d'explorar vies de reparació més enllà (o en paral·lel) d'altres respostes institucionals.
- **Absència de risc per a la seguretat** física, emocional o social de la persona afectada.
- **Possibilitat de reconèixer el dany per part de la persona ofensora o per part d'una altra persona en representació**, encara que no existeixi un reconeixement explícit inicial per part de la persona o institució que l'ha causat.
- **Disponibilitat professional** per acompanyar el procés amb garanties (temps, formació i coordinació).

Les mesures restauratives s'han de plantejar com a procés, i per tant amb seu full de ruta i aplicació (com s'explica més endavant), i alhora també es poden plantejar com intervencions concretes, en diferents moments de l'acompanyament.

És important respectar els ritmes personals, principalment de les persones afectades o víctimes, però també de la persona/es ofensora, i de la resta de persones involucrades en el procés. Respectar aquests ritmes i no precipitar la proposta.

Hi ha situacions en què sinó es compleixen les condicions anomenades anteriorment, no és adequat proposar-les. **No es proposaran mesures restauratives quan:**

- La persona afectada no ho desitja o no se sent preparada. O les altres persones involucrades no estan disposades.
- Hi ha situacions de violència o altres exclusions normatives.
- Existeix una relació de dependència o subordinació no abordable.
- El procés pot generar revictimització.

En aquests casos, cal prioritzar altres mesures de protecció i suport.

A més caldrà:

- Informar bé la víctima o grup afectat de les condicions i tempos del procés
- Implicació institucional i/o comunitària si és el cas.

⁴ Guia **SOS Racisme Catalunya (2021)**. Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en l'acompanyament a víctimes de discriminació.

5. Tipologies de mesures restauratives

Les mesures restauratives no són jeràrquiques ni excloents; poden combinar-se o adaptar-se al llarg del procés.

5.1 Mesures restauratives indirectes

Les **mesures restauratives indirectes** són aquelles que no impliquen contacte directe entre la persona afectada i la persona o institució que ha causat el dany. Sovint són les més adequades en fases inicials, en situacions de major vulnerabilitat o quan no existeixen condicions de seguretat per a una trobada. Entenent que aquestes pràctiques poden donar-se en un moment del procés i després complementar-se amb altres mesures. Són recomanables:

- Quan la persona afectada necessita reconeixement del dany però no desitja fer una tronada amb la persona o institució ofensora.
- Quan hi ha un desequilibri de poder elevat.
- Quan la institució o servei és l'agent causant del dany; es poden trobar mecanismes per a fer arribar les disculpes.

Exemples de mesures indirectes:

- Reconeixement formal i explícit del dany causat.
- Disculpes institucionals o personals per escrit.
- Compromisos documentats de canvi de pràctiques o protocols.
- Accions simbòliques de reparació.



5.2 Mesures restauratives directes

Anomenem **mesures restauratives directes** aquelles que impliquen algun tipus de trobada restaurativa entre la persona afectada i la persona o institució responsable del dany, i la possibilitat de participació de les xarxes relacionals d'ambdues parts; sempre amb acompanyament facilitació professional.

Exemples de trobades restauratives més implementades:

• Reunions, diàlegs, trobades entre víctima i ofensor.

Es poden donar en forma de diàleg, reunió o trobada entre les dues parts. Es basen en converses facilitades per una tercera persona. També poden participar persones de la xarxa de relacions i confiança d'ambdós parts. L'objectiu és exposar les raons o motius de la trobada i convidar a la reflexió conjunta sobre com transformar el conflicte en positiu, acordant accions reparadores per aconseguir-ho.

• Conferències familiars o juntes restauratives.

Espais amb un format similar al de les trobades restauratives, la diferència és que en aquests espais, a més de les víctimes i ofensors, també ho poden estar presents les seves famílies, i representants del sistema judicial o de l'administració corresponent.

• Cercles restauratius.

Els cercles restauratius són processos col·lectius que tenen l'objectiu d'emmarcar el conflicte, crear un espai segur i donar suport a les persones implicades en el procés.

En els cercles no cal que necessàriament participin els tres agents involucrats (víctima-ofensor-comunitat). Doncs l'objectiu dels cercles és arribar a solucions per a tots els agents, des d'una mirada ampla, entenent que és la comunitat en la seva totalitat la que ha rebut el dany.



5.3 Altres experiències, eines i recursos, alguns exemples⁵:

■ Declaració afectiva

Facilitar que la persona afectada faci un relat sobre l'experiència viscuda, descrivint les emocions i pensaments que aquesta ha generat. La persona facilitadora, escolta la demanda – que implica estar davant del dolor i el dany- facilitant un lloc segur per a la seva expressió des del reconeixement. L'objectiu és generar un canvi en tot allò que va poder haver motivat el dany.

■ Activitats educatives, pedagògiques, tallers

Representen una font de reparació i transformació molt valorada, la víctima pot decidir el grau d'involucrar-se. En l'àmbit escolar o de l'administració, el fet de poder transmetre el missatge de no repetició, és una eina molt potent per a generar confiança.

■ Difusió pública de la discriminació

Pot ser en forma de denúncia o relat. Veure visibilitzada la pròpia història i patiment amb un propòsit de transformació pot ajudar en alguns casos. Les discriminacions solen ocórrer en un àmbit privat, generant la sensació -per a qui no la pateix- de ser ocasionals o de constituir “casos aïllats”.

En exposar-les amb un sentit de transformació, és possible evidenciar el seu caràcter estructural. En aquest tipus d'actuacions cal evitar la revictimització, posant el focus en la vulneració i no en la(es) víctima(es). Es pot implicar els mitjans de comunicació, canals propis de difusió des de l'entitat o moviment socials, etc.

■ Intervencions artístiques:

Espais de creació poden ser una oportunitat per a la gestió del conflicte. Es poden donar sense participació directa de víctimes i ofensors, com una expressió de (i des de) la comunitat. Els resultats del procés un cop comunicats també impliquen una declaració de deslegitimació i rebuig a la violència discriminatòria.

■ Espais de memòria

Com a formes més importants de reparació col·lectiva i històrica. Des de la restaurativa, aquests espais, a més de com un dret, han de ser entesos com una obligació cap a les víctimes, especialment quan els danys personals, socials i/o polítics resulten irreparables. Suposen un reconeixement i una declaració de deslegitimació de la violència en nom de les víctimes i dels valors de la comunitat.

■ Participació

En espais com col·lectius, grup de suport a les víctimes, d'ajuda a familiars, grups de treball entre els ofensors. Són espais en els que tant la víctima com l'agressor poden trobar la seva manera de reparar el dany a través de la participació.

■ Acció comunitària

Quan la persona afectada no vol o no pot participar en un procés de reparació, es poden impulsar processos de reparació col·lectiva amb membres del seu grup o comunitat (persones del mateix col·lectiu, entitats, moviments socials, veïnat, etc.), reconeixent així la dimensió col·lectiva del dany.

Alhora l'agressor pot desenvolupar alguna acció comunitària sense que sigui viscut com una 'pena' sinó fruit d'una reflexió.

■ Treball de narratives

Tant a nivell personal com col·lectiu, el treball amb la narrativa de la situació traumàtica permet a la persona que l'ha viscut, retornar el relat en forma de demanda per a la reparació, posant en valor la seva perspectiva.

■ Trobades de víctimes, persones afectades

Són espais col·lectius dirigits a socialitzar aspectes relatius al procés de denúncia i reparació. Es concreten en grups, trobades, en els que, de manera participativa, es treballa el procés, reflexions fins a propostes concretes per actuar sobre les vulneracions i les seves causes.

Totes aquestes tècniques:

- Es poden dur a terme tant en paral·lel a un procés judicial com en la seva absència.
- La proposta ha de ser molt curosa i duta a terme després d'un delicat procés de coneixement de la situació i del que aquesta representa per a la víctima, sobretot en casos de delictes o ofenses greus.
- Sobretot, el procés ha de ser viable i tenir sentit per a tots els actors implicats. Sempre s'ha de guardar la privacitat i confidencialitat del procés; tanmateix, els acords poden romandre privats o ser públics, segons s'acordi entre les parts.

Finalment, el fet que els agressors no es reconeguin com a responsables és una dificultat, però no impedeix aplicar mesures reparadores. En aquests casos, les institucions a les quals pertanyen poden assumir responsabilitats i impulsar accions de reparació, fet que pot tenir un impacte significatiu en el rebuig de la violència, fins i tot superior al penediment individual.



6 El paper de les professionals en la seva aplicació

El canvi de mirada que proposa la restaurativa pel que fa al paper dels professionals que acompanyen; en comparació a la mirada tradicional més punitivista, vol dir tenir en compte elements com: les creences de base, el rol de les professionals, l'explicació de les conductes que han portat a la discriminació, els pensaments, prejudicis, estereotipis que generen les conductes, les respostes i l'experiència de les persones que han viscut la discriminació, incloent el dany i drets vulnerats.

6.1 Consideracions generals

En aquest apartat, en el marc del Servei per a la No-Discriminació, ens referirem al paper i funcions que han de tenir en compte els professionals que acompanyin el procés d'aplicació de les mesures restauratives. Estarà subjecte al treball conjunt i coordinat amb l'equip tècnic de la Casa de No-Discriminació, i professionals dels diferents serveis i entitats.

Entenem que les professionals que acompanyen processos restauratius actuen com a:

- **Referents de confiança i seguretat per a la persona afectada i les persones involucrades.** Un dels valors fonamentals dels processos restauratius és la credibilitat que poden tenir, tant per a la persona afectada com per a l'ofensor; ja que la reparació no és imposada per un tercer, sinó que són les mateixes parts - amb l'acompanyament de professionals- les que arriben a acords reparadors.
- **Facilitadores del procés,** i tenint cura de la relació i el vincle amb les persones. Tot i que la persona que acompanyarà des de una entitat/institució, és important mantenir una relació el més simètrica possible-
- **Garants de drets.** Com a base de tot acompanyament hem d'assegurar l'igualtat de tracte des d'un acompanyament basat en el respecte, la defensa, la promoció i la garantia dels seus drets. No imposen solucions, sinó que acompanyen, orienten i sostenen.

6.2 Pautes de treball i principis

Tenint en compte que cada experiència és única, també els protocols s'hauran d'adaptar a cada cas. Les formes de treballar s'hauran d'adaptar a les necessitats de cada persona; segons el moment harem d'adaptar també les nostres maneres de fer.

A partir de l'experiència d'equips en atenció psicosocial i enfocament restauratiu en contextos de discriminació es fa recomanació de les següents pautes

Observar: mantenir una posició receptiva de comprensió i empatia, entenent que mai es podrà sentir ni saber exactament el que l'altra persona està vivint o ha viscut. Posar atenció al llenguatge no verbal per intuir com s'apropa la persona: possibles emocions, cansament, senyals del camí recorregut i maneres que puguin orientar la nostra intervenció.

Escoltar: donar espai tant a la paraula com al silenci. Mostrar-se còmodes amb el relat (i/o adonar-nos de què ens conflictua i compartir-ho amb l'equip). Mantenir la distància i la professionalitat i rigor davant situacions de violència no vol dir ser fredes o distants. Ser capaces de recollir el dolor i/o la frustració que l'altra persona transmet és un gran signe de confiança i seguretat.

Connectar: no és necessari (ni sovint possible) “entendre” el que li passa a la persona. D'una banda, per la dificultat d'expressar experiències extremes de vulneració; de l'altra, per la incomprensió que pot generar no haver viscut aquell patiment. El que sí és necessari és recollir la demanda i les expectatives sense prejudicis, i connectar-la amb els recursos i vies d'intervenció disponibles. Comprendre la complexitat dels fenòmens dona claus per trobar solucions.

Acompanyar: intervenir des de la simetria, assumint un rol facilitador del procés.

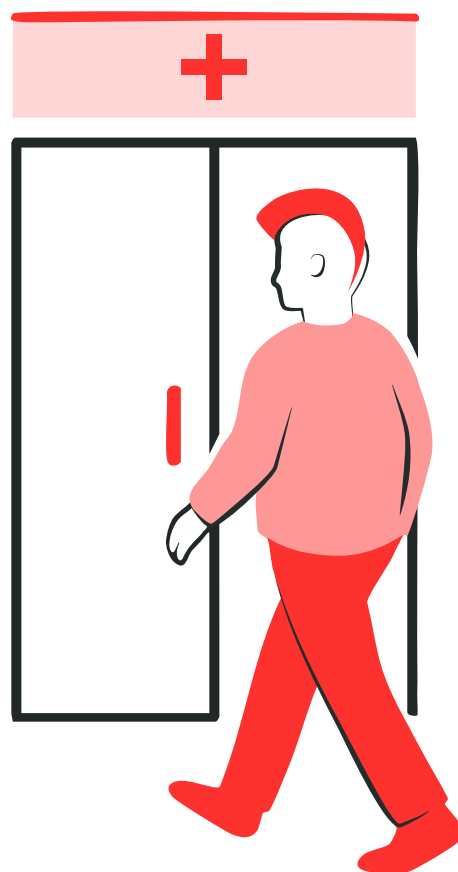
6.3 Necessitats específiques d'atenció

En alguns casos potser serà necessària una atenció específica per abordar demandes particulars, sense que això signifiqui treure el focus de l'atenció integral. La pertinença a un grup determinat i el motiu de discriminació condicionaran els àmbits, formes i possibilitats d'intervenció. Recomanacions:

- En eixos específics (racisme, LGTBI+fòbia, aporofòbia...), és recomanable **incorporar en el procés a persones del col·lectiu de referència** com a part activa de l'atenció. El coneixement del col·lectiu aportarà coneixement al procés, millorarà el vincle i l'atenció.

- **Identificar riscos** per a les persones que estan sent acompanyades – ja sigui derivades de la discriminació o de la seva situació actual- i **activar mecanismes de protecció**.

- “No obrir processos que no es puguin acompanyar”. Martín Beristain (2012)⁸:



⁸ Martín Beristain, C. *Acompañar los procesos con las víctimas*, PNUD, 2012

7 Fases i procés d'aplicació



Aquest capítol recull les fases habituals que poden orientar el procés d'aplicació de mesures restauratives, entenent-lo com un **itinerari flexible, no lineal i adaptable** a cada cas, situació i context.

7.1 Acollida i primera atenció i durant tot el procés

L'acollida i primera atenció és un moment clau, ja que estableix les bases del vincle i del possible procés restauratiu per a totes les parts implicades, i és important que la persona; equip que fa la primera atenció o contacte, les tingui en compte.

Recomanacions de com fer la primera escolta i poder acollir la demanda.

- **Oferir un espai d'acollida i ambient segur;** que respecti la **confidencialitat**.
- **Oferir una escolta activa, respectuosa i sense judici del relat.** Reconeixent la seva experiència i **validant** les emocions expressades. Sostenir i/o alleugerir, des del primer moment l'estrès i la possible angoixa derivada dels fets que es relaten.
- **Poder anticipar i prevenir riscos,** com els que es poden derivar d'explicar experiències traumàtiques, evitar la revictimització.
- **Identificar necessitats** immediates (emocionals, pràctiques o de protecció). Valorant i diferenciant necessitats concretes o i altres estructurals.
- **Mantenir una relació** el més simètrica possible
- **Reconeixer la seva autonomia, recursos i capacitat** d'incidir en aquestes experiències i en el seu entorn. Respectar la presa de decisions.
- **Aproximar-nos a l'altre persona** des del reconeixement, afavorint la seva comoditat (tenir en compte aspectes com el vestir, el contacte físic o visual, llenguatge no verbal) i altres aspectes que puguin incomodar.

Recordar que el tornar a explicar experiències traumàtiques pot desencadenar en la persona emocions intenses que han de poder ser expressades. Es recomana **poder donar espai l'emoció, expressió del dolor, ràbia i estar preparades per poder-ho acompanyar**.

⁹ A partir de Guia partir de SOS Racisme Catalunya (2021). Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en els serveis d'acompanyament a víctimes d'incidents i delictes d'odi i discriminació.

7.2 Anàlisi i valoració del dany

L'avaluació del dany és essencial per entendre l'abast de la violència i orientar els processos de reparació, tant per reconèixer l'impacte com per dissenyar respostes adequades.

La discriminació genera un **dany profund i que s'ha de mirar en la seva complexitat**, que afecta diferents dimensions de la vida de les persones (emocional, material, relacional, simbòlic i comunitari) i que sovint té conseqüències a mitjà i llarg termini.

En molts casos, el dany va més enllà de la persona directament afectada i **impacta també el col·lectiu o comunitat** amb la qual s'identifica.

Aquest dany no és homogeni ni es manifesta de la mateixa manera en totes les persones. Depèn del context, del tipus de discriminació, de la reiteració dels fets, del moment vital i de les situacions de vulnerabilitat prèvies.

Des d'aquesta perspectiva, l'abordatge de la discriminació no pot limitar-se a identificar responsabilitats o a aplicar sancions, sinó que ha d'incloure **respostes que reconeguin, reparin i transformin el dany causat**.

7.3 Definició d'objectius restauratius

La definició dels objectius, haurà de tenir present que l'enfocament restauratiu implica: utilitzar processos inclusius i col·laboratius, involucrar totes les persones afectades, les que han ofès i la comunitat, centrar-se en els danys i les necessitats (no en la norma) i atendre les responsabilitats.

Abans de dissenyar una mesura concreta, és important definir conjuntament, tenint present les diferents dimensions del dany:

- Què necessita la persona afectada per a la reparació del dany.
- Quins límits no vol traspasar.
- Quines són les seves necessitats i què espera del procés.
- Les necessitats de la persona ofensora, i altres persones involucrades.

Sovint les persones afectades no s'identifiquen com a 'víctimes', per l'estigma associat a aquesta categoria -relacionada amb una posició de passivitat o desempoderament- o per mecanismes de defensa davant danys, com la negació. A vegades el seu entorn minimitza la situació amb comentaris que deslegitimen o trivialitzen l'experiència. Al mateix temps, els agressors sovint tampoc es reconeixen com a tals i justifiquen les seves accions apel·lant a diferències d'opinió, cultura o altres arguments. Això és important tenir-ho en compte a l'hora d'abordar el procés.

D'altra banda, el concepte de 'víctima' pot resultar insuficient per descriure la discriminació quotidiana i continuada. Entendre la víctima només com algú que pateix un fet puntual pot **invisibilitzar la dimensió estructural i repetida de les vulneracions**.

7.4 Disseny del procés de la mesura restaurativa

Un cop fixats els objectius és pot fer una proposta de quina mesura o mesures es volen aplicar de manera combinada. Aquest disseny es fa de manera compartida amb totes les parts implicades, donant-la centralitat a la persona, col·lectiu afectat.

Com que cada mesura pot variar en funció de cada context, situació i necessitats, no es poden donar indicacions concretes per a cadascuna; però sí indicacions generals que poden ajudar a plantejar el procés; i pot incloure:

- El tipus de mesura. [Veure apartat 3. Mesures restauratives](#)
- Les persones, parts implicades.
- El grau de participació o implicació.
- El temps i el ritme del procés. Es pot fer una planificació del procés, per tenir també una dimensió de la durada en el temps.
- Requeriments, límits o peticions concretes per les diferents parts.
- Els espais de trobada, i recursos de temps i personals, i col·laboracions amb altres col·lectius, institucions que es requeriran (si es pot preveure).

7.5 Implementació de la mesura

La implementació de la mesura dependrà dels objectius fixats des d'un inici, i també de com es vagin produint les passes durant el procés. És important partir de quines són les necessitats de la persona afectada en primer lloc, i de les altres parts involucrades, i tenir capacitat de ser flexibles i anar adaptant-se al que el procés demana.

Recordar que els processos no són estàtics, sinó que van canviant i també són influïts per esdeveniments o fets que passen en el context de la comunitat i territori.

7.6 Seguiment

Sigui quina sigui la mesura que s'ha promogut, l'equip de professionals que s'han encarregat del procés d'atenció a la víctima, o derivar-la a serveis especialitzats; s'han d'encarregar del seguiment del procés i vetllar per el seu tancament.

Serà una decisió estratègica de cada persona, entitat, servei, etc. determinar el criteri de tancament i la seva manera de gestionar-lo. Caldrà establir moments per a tenir espais de contacte posterior, o valoració 'de morada', un cop han passat un temps (mesos) després del tancament del procés.



7.7 Tancament del procés i avaluació

A un nivell tècnic, el final d'un procés restauratiu es dona quan la persona se sent reparada. Tanmateix, un dels objectius de qualsevol procés que persegueixi la restauració d'un dret hauria de ser que el **procés tingui valor reparador** en si mateix, independentment del “resultat” final.

A vegades la reparació esperada no és o no pot ser possible per diversos motius: com la negativa de l'agressor, la manca de mecanismes per a fer efectiva la reparació, la seva il·legalitat, entre altres. La reparació del dany tindrà a veure amb les expectatives de la víctima, però també amb les possibilitats dels agents que facilita el procés i amb el context sociojurídic i polític, en què aquest es dona.

Per això, entitats expertes aconsellen que és **‘útil considerar alternatives a la idea de reparació inicial**, que podríem reconduir en funció dels recursos disponibles, sense deixar de reconèixer i donar legitimitat al desig original expressat per la víctima’.

Tenir en compte que a vegades no és podrà complir amb les expectatives de la víctima, però això no treu que no hi pugui haver reparació a un nivell. Però sí durant el procés d'acompanyament s'ha reconegut el dany causat i s'ha dut a terme una atenció i intervenció compromesa amb la reparació, encara que aquesta no s'hagi produït per part de l'agressor, -les organitzacions socials (o els diferents espais que puguin proporcionar-li acompanyament) poden ser agents de reparació (per el rol que han tingut durant el procés).

És important recordar que l'energia, disposició i prioritats de la persona acompanyada també poden variar durant el procés, i això és quelcom que hem de considerar des de l'inici. Que no es pugui arribar al final del procés restauratiu no s'hauria d'interpretar com el fracàs de la reparació, sempre que ens hàgim guiat per tot el que s'ha exposat anteriorment.

El tancament hauria d'incloure:

- Valoració conjunta de l'experiència amb la persona afectada i en segon lloc, de les altres persones involucrades.
- Reconeixement del recorregut, i passes que s'han dut a terme, apreciament tot el que s'ha produït orientat a la reparació, restitució del dret vulnerat i compromís de no repetició.
- Identificació dels aprenentatges.

Aquest model d'atenció procura desestigmatitzar l'experiència traumàtica i posa el focus en l'afrontament que pot fer cada persona per recuperar-se. Cercar el reforç de l'experiència i dels mecanismes de suport (familiar, comunitari, etc.) com a part de la reparació.

8 Bibliografia i recursos

Documents de referència vinculats a l'abordatge de la discriminació, l'acompanyament psicosocial i l'enfocament restauratiu, en l'àmbit dels drets humans i de la intervenció social.

- **Ajuntament de Girona.** *Protocol d'Intervenció del Servei de No-Discriminació de Girona*, Equip Servei de No-Discriminació de Girona.2025

- **Departament d'Educació**, Generalitat de Catalunya

- Albertí M. i Cortès E.; Gonzàlez M.; Tolosa H., *El petit manual de l'enfocament restauratiu global en l'àmbit educatiu 'Canvi de mirada i idees clau'*, 2023

- Enfocament Restauratiu Global a l'àmbit escolar (ERG) en l'àmbit escolar a Catalunya, 2023.
<https://projectes.xtec.cat/convivenciapositiva/categoria/enfocament-restauratiu/>

- **Escola de Cultura de Pau.** *Transformar el conflicto en la ciudad - Herramienta nº18. Las prácticas restaurativas*. Barcelona. En línia:
<https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf>

- **ENAR – European Network Against Racism.** 2026. *Recursos i recomanacions per a l'abordatge de la discriminació i l'acompanyament a persones afectades en l'àmbit europeu*.
<https://www.enar-eu.org/>

- **Generalitat de Catalunya,** *Protocol de derivació i abordatge dels processos restauratius i de mediació*. Departament de Justícia. 2022

- **Hopkins, B.** (2011). *Prácticas restaurativas en el aula. El enfoque restaurativo en tu día a día en el trabajo*. Adaptació al castellà per Rul-lan V. i Amengual A. 2020

- **Markez Alonso, I.** *Violencia colectiva y salud mental: contexto, trauma y reparación*. Colección Salud mental colectiva, 3. Editorial Grupo 5, 2015

- **Martín Beristain, C.** *Acompañar los procesos con las víctimas*. Fondo de Justicia transicional- Programa Promoción de la Convivencia- PNUD. Bogotá, 2012. En línia:
https://www.fcomci.com/sites/default/files/acompanar_procesos_victimas.pdf

- **Pérez-Sales, P.** *Trauma, Culpa, Duelo – Hacia una Psicoterapia Integradora*. Ed. Desclee de Brower. 2006.

- **Pérez-Sales P., Fernández Liria A.** *Violencia y trauma: Del trabajo comunitario a la psicoterapia. Guía de procesos y programa de intervención desde una perspectiva comunitaria*. Irredentos Libros. Bogotá-Madrid: 2016.

- **Rossi P. i Bazzaco E., per a SOS Racisme Catalunya i IDHC** (Institut de Drets Humans de Catalunya), *Guia per a la incorporació dels enfocaments psicosocial i restauratiu en els serveis d'acompanyament a víctimes d'incidents i delictes d'odi i discriminació*. 2021.

- **Zehr, Howard,** *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books.2007

- **Zehr, Howard.** *Restorative Justice: Insights and Stories from my Journey*, Martínez S. i Riera E. Institut Català Internacional per la Pau (ICIP),(Entrevista amb Howard Zehr), 2023

Eines per a aplicació de mesures restauratives

del Servei de No-Discriminació a Girona

