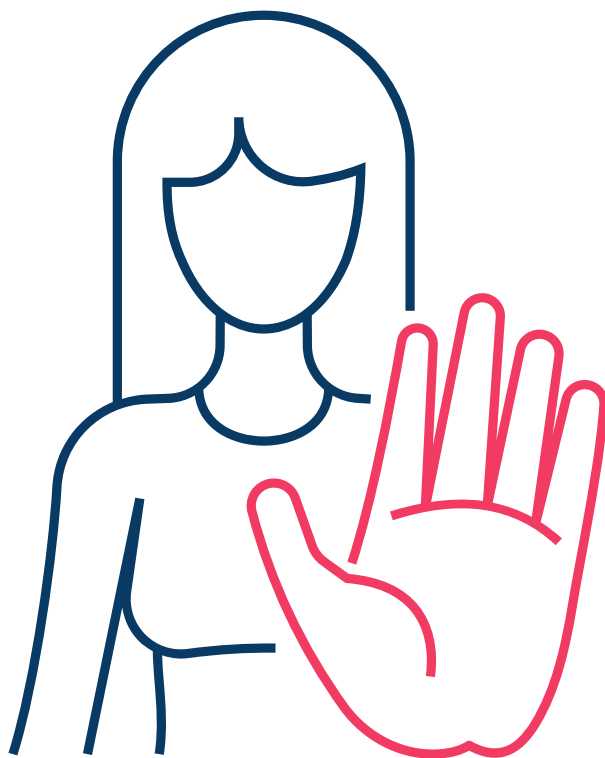


Pla integral sobre victimització secundària

Guia de bones pràctiques



Índex

1. Definicions generals.....	3
1.1. Victimització primària o inicial.....	3
a) Victimització primària per situació de violència.....	3
b) Victimització primària per situació de discriminació.....	4
1.2. Victimització secundària o revictimització.....	5
1.3. Victimització terciària.....	5
2. La victimització secundària en l'ordenament jurídic andorrà.....	6
2.1. La Constitució i la victimització secundària.....	7
2.2. El dret internacional i la victimització secundària.....	8
I. Nacions Unides.....	8
II. Consell d'Europa.....	10
2.3. El dret nacional i la victimització secundària.....	14
3. Elements dels processos de victimització secundària.....	20
3.1. Agents intervinents: subjectes públics i privats.....	20
3.2. Causes dels processos de victimització secundària.....	22
3.3. Conseqüències en la víctima.....	24
4. Situacions més comunes de victimització secundària i recomanacions d'actuació. 26	
4.1. Consideracions prèvies i recomanacions generals.....	26
4.2. Persones i col·lectius amb més risc de patir victimitzacions.....	32
a) Dones.....	33
b) Persones grans.....	45
c) Persones amb discapacitat.....	50

d) Infància, adolescència i joventut.....	56
e) Persones d'altres nacionalitats, immigrades, nouvingudes o de diversitats etnicoracials.....	67
f) Persones LGBTI.....	72
5. Aspectes metodològics.....	77
6. Bibliografia.....	80

1. Definicions generals

1.1. Victimització primària o inicial

Es defineix com a **victimització primària o inicial** el procés pel qual una persona pateix, de forma directa o indirecta, danys derivats d'un esdeveniment traumàtic. Així doncs, en un context interpersonal, s'entén com l'experiència original produïda entre la persona agressora o victimària i la víctima.

Centrant-nos pròpiament en l'acció de la victimització, aquesta acció pot haver-se produït per una situació de violència o de discriminació.

a) Victimització primària per situació de violència

L'Organització Mundial de la Salut defineix la violència com "l'ús deliberat de la força física o el poder, ja sigui en grau d'amenaça o efectiu, contra una mateixa, una altra persona o un grup o comunitat, que ocasioni o tingui moltes probabilitats d'ocasionar lesions, mort, danys psicològics, trastorns del desenvolupament o privacions".¹ Així mateix, tenint en compte la naturalesa del mateix acte violent, veiem que es poden donar diferents tipus de violència, entre els quals destaquen els següents en la majoria de classificacions: física, sexual, psicològica, econòmica, social i per privacions, desatenció o negligència.

Tot i això, el límit entre el que és acceptable o inacceptable, entre el que pot suposar un dany o no es pot veure influenciat per diferents factors: història de vida, context sociocultural, valors socials, normativa existent, etc. Conseqüentment, hi ha violències que resulten més visibles i que, socialment, acostumen a no ser tolerades, mentre que d'altres passen més desapercebudes, es normalitzen o invisibilitzen i no hi ha una condemna clara en l'àmbit social.

Una mostra manifesta d'aquestes diferències la veiem exemplificada en l'anàlisi de les violències contra les dones que Amnistia Internacional difon a través de la infografia següent:

¹ WHO Global Consultation on Violence and Health. Violence: a public health priority. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1996. Extret de: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf (p. 15)



Imatge 1. L'iceberg de la violència de gènere. Amnistia Internacional.

b) Victimització primària per situació de discriminació

Igualment, també es poden donar situacions de victimització per discriminació. En aquest cas, resulta necessari tenir presents determinades idees i conceptes que ens poden ajudar a analitzar adequadament aquesta realitat.

D'entrada, destaquem una premissa fonamental recollida al Llibre blanc de la igualtat, publicat l'any 2018: “la discriminació implica no només tractar de manera diferent persones en situacions similars (*discriminació directa*), sinó també tractar de manera idèntica persones en situacions diferents (*discriminació indirecta*)”.

D'aquí se'n deriva, a més, l'evolució essencial del concepte d'igualtat, entès inicialment com una igualtat formal o igualtat en la llei i davant la llei, que tracta tothom de la mateixa manera, per passar actualment a una igualtat material, en què la igualtat es torna efectiva i real gràcies a un tracte diferenciat argumentat que possibilita l'eliminació dels obstacles derivats de determinades circumstàncies que impedeixen la igualtat d'oportunitats i de resultats de totes les persones.

Aquesta idea s'exposa també a la Constitució d'Andorra, de 1993, en què destaca l'article 1.2, que manifesta que “la Constitució proclama com a principis inspiradors de l'acció de l'Estat andorrà el respecte i la promoció de la llibertat, la igualtat, la justícia, la tolerància, la defensa dels drets humans i la dignitat de la persona”, i l'article 6, en què es recull que “totes les persones són iguals davant la llei”, que “ningú pot ésser discriminat per raó de naixement, raça, sexe, origen, religió, opinió o qualsevol altra

condició personal o social”, i que “els poders públics han de crear les condicions per tal que la igualtat i la llibertat dels individus siguin reals i efectives”.

Tenir tots aquests elements en compte quan ens trobem davant d’una situació de victimització per violència o discriminació ens pot ajudar en la nostra praxi professional, com veurem posteriorment.

1.2. Victimització secundària o revictimització

Es defineix com a **victimització secundària o revictimització** el procés d’afectació addicional a una experiència traumàtica original com a conseqüència de la interacció de la víctima amb el sistema institucional i els organismes responsables implicats.

Alguns elements essencials que caracteritzen la **victimització secundària o revictimització** serien els següents:

- ✓ Hi ha d’haver un acte de discriminació o violència prèvia (victimització primària) que atempti contra la integritat física, psicològica, social, sexual, laboral, econòmica, política o moral de la persona que n’ha estat víctima.
- ✓ Provoca un greuge addicional sobre la situació de victimització inicial, i n’agreuja les conseqüències ja presents o en provoca de noves.
- ✓ Deriva no només d’una actuació deficient o incompleta, sinó també de l’omissió en l’atenció per part dels organismes pertinents, i adquireix especial rellevància quan aquests organismes són de caràcter públic.
- ✓ Va vinculada tant a l’actuació o ommissió produïda en el marc d’una intervenció particular, com als mecanismes generals previstos per part del servei o la institució responsable per garantir una intervenció especialitzada, adequada i de qualitat.
- ✓ És una forma de maltractament addicional i una violació dels drets legítims de la víctima. Per aquest motiu, també hi ha experts i expertes que parlen de violència institucional.
- ✓ La formació i l’existència de protocols d’actuació són dos de les eines fonamentals per prevenir la revictimització.

1.3. Victimització terciària

Des de la victimologia, sovint també es fa referència a un tercer tipus de victimització: la **victimització terciària**. Tot i que no hi ha unanimitat en la definició, generalment s’utilitza per conceptualitzar les situacions següents:

- a) Victimització que pateix la persona agressora o el seu entorn proper. Per exemple, un tracte inadequat durant la intervenció policial o el procés judicial,

conseqüències desproporcionades amb l'acció comesa o estigma social, entre d'altres.

- b) Victimització vicària que es produeix, per exemple, en ser testimoni d'una victimització per violència o en situacions d'exposició a determinades imatges de l'acte violent als mitjans de comunicació.
- c) Procés de victimització addicional produït per la reconstrucció de la identitat de la víctima de forma exclusiva al voltant de l'experiència traumatitzant patida.
- d) Revictimització exercida per l'entorn social. Es tracta d'un procés similar a la victimització secundària –motiu pel qual també es pot trobar conceptualitzada en aquesta categoria–, tot i que en aquest cas no és exercida per les institucions i els organismes responsables implicats, sinó per part del context social en què es troba la víctima.

Per tal d'identificar de forma més clara els aspectes essencials d'aquestes definicions, els processos de victimització quedarien resumits de la manera següent:

	Victimització primària	Victimització secundària	Victimització terciària
Què és?	Danys produïts per un esdeveniment traumàtic.	Danys addicionals produïts per part de les institucions responsables.	Manca de definició unànime.
Característiques	L'esdeveniment pot estar relacionat amb una situació de violència o de discriminació directa o indirecta.	Els danys poden causar-se per una omisió en l'atenció o per una actuació deficient o incompleta.	a) Patida per la persona agressora b) Patida per la víctima (relacionada amb el context social o amb la mateixa reconstrucció de la identitat). c) Patida per l'entorn.
Qui hi intervé?	Persona victimària i víctima.	Marc institucional i social. Responsable i víctima.	
Altres denominacions	Victimització inicial.	Revictimització. Violència institucional.	-

2. La victimització secundària en l'ordenament jurídic andorrà

El dret a la no-revictimització, com a dret subjectiu i fins i tot com a dret fonamental, està vinculat a l'evolució del reconeixement dels drets de les víctimes, molt especialment en l'àmbit de la jurisdicció penal.

Durar icials.
El dret penal s'ha centrat en la persona del victimàri amb el reconeixement del dret de defensa i de les garanties processals establerts a la Constitució com a base de l'estat de dret. La víctima, perjudicada pel delictes, només tenia un rol passiu ja que no era considerada com a part del procediment judicial i, en conseqüència, no tenia accés a la causa ni podia demanar la pràctica de diligències d'investigació o probatòries. La posició de la víctima s'assimilava a la del testimoni i això ha comportat, juntament amb altres males praxis, que la pràctica judicial provoqués un dany afegit que ha esdevingut en qualificar-se com a victimització secundària.

No obstant això, aquesta victimització secundària, com ha estat definida en el capítol anterior, no només es produeix per part de l'Administració de justícia, inclosa l'advocacia, sinó que també es dona, a títol enunciatiu, per part de professionals dels serveis socials, sanitaris, comunitaris, així com d'escoles o centres públics, policials o els mitjans de comunicació.

2.1. La Constitució i la victimització secundària

Segons Dussich,² s'entén per *victimologia* la disciplina científica acadèmica que estudia les dades que descriuen els fenòmens i les relacions causals relacionades amb la victimització. Això inclou els esdeveniments que condueixen a la victimització, l'experiència de la víctima, les conseqüències i les mesures adoptades per la societat en resposta a aquestes victimitzacions. Per tant, la victimologia inclou l'estudi dels precursors, les vulnerabilitats, els esdeveniments, els impactes, les recuperacions i les respostes de les persones, les organitzacions i cultures relacionades amb les victimitzacions i, d'acord amb Tamarit,³ és definida com la ciència multidisciplinària que s'ocupa del coneixement relatiu als processos de victimització i desvictimització, a la qual concerneix l'estudi de la forma en què una persona esdevé víctima, de les diverses dimensions de la victimització (primària, secundària i terciària) i de les estratègies per prevenir-la i reduir-la, així com del conjunt de respostes socials, jurídiques i assistencials adreçades a la reparació i reintegració social de la víctima.

² Dussich, John. *Victimology - Past, Present and Future*, 131st Internacional Senior Seminar Visiting Experts, Papers, 2006, p. 116-129.

³ Tamarit Sumalla, Josep Maria. *La victimología: cuestiones conceptuales y metodológicas*. A: Baca, Echeburua, Tamarit (coords.) et al., 2006, p. 17-50.

Aquesta disciplina científica ha determinat el naixement d'una branca del dret específic: el dret victimal o dret de les víctimes. Aquesta branca jurídica està íntimament vinculada al ple exercici dels drets fonamentals reconeguts a la nostra Constitució i, particularment, el dret a la no revictimització disposa d'una dimensió constitucional quan és vulnerat com a conseqüència d'un funcionament anormal de l'Administració general o de justícia o bé s'ha provocat una vulneració del dret a la intimitat, a l'honor i a la mateixa imatge per part d'agents privats.

I és que la Constitució garanteix els principis bàsics de l'estat de dret que afecten directament el dret a la no-revictimització, com els principis de legalitat, de publicitat de les normes jurídiques, de seguretat jurídica i de responsabilitat dels poders públics i d'interdicció de tota arbitrarietat.

En efecte, el dret a la no-revictimització està vinculat a diversos drets fonamentals, com el dret a la jurisdicció, que inclou, segons el que ara ens interessa, la llibertat d'accés als tribunals de justícia, el dret a un judici de durada raonable i el dret a l'efectivitat de les resolucions judicials.

També val la pena esmentar que l'Administració pública, d'acord amb l'article 72.3 de la Constitució, serveix amb objectivitat l'interès general i actua d'acord amb els principis de jerarquia, eficàcia, transparència i plena submissió a la Constitució, les lleis i els principis generals de l'ordenament jurídic definits en el títol primer. L'activitat de l'Administració està sotmesa al control jurisdiccional com a conseqüència directa de l'aplicació dels principis abans esmentats: la responsabilitat dels poders públics i d'interdicció de tota arbitrarietat.

En definitiva, si bé no hi ha un reconeixement exprés del dret a la no-revictimització, aquest dret sí que disposa d'una dimensió constitucional en evidenciar-se davant la vulneració d'altres drets fonamentals. Així, trobem una vulneració del dret a la no-revictimització en relació amb l'exercici del dret a la jurisdicció quan una víctima de violència de gènere sol·licita rebre assistència lletrada especialitzada en un procediment d'instrucció penal i no se li proporciona o quan s'informa aquesta persona de manera inexacta del paper que desenvolupa el Ministeri Fiscal en defensa dels interessos de la víctima com a perjudicada pel delictes i, com a conseqüència d'això, decideix no presentar-se com a part en el procediment i desconeix, posteriorment, l'estat de les actuacions. També, trobem una vulneració del dret a la no-revictimització en relació amb el dret a la intimitat quan un mitjà de comunicació es fa ressò d'una victimització i publica diversos detalls de les actuacions que no tenen un contingut noticable o d'interès públic i que perjudiquen la víctima en tant que pot ser i és reconeguda pel seu entorn més proper, fet que genera un dany afegit al de la victimització inicial.

2.2. El dret internacional i la victimització secundària

I. Nacions Unides

En matèria victimològica general és determinant la data del 29 de novembre de 1985, amb motiu dels treballs conjunts iniciats al 1982 amb la Societat Mundial de Victimologia, i dels debats del VII Congrés de les Nacions Unides sobre prevenció del delicte i tractament del delinqüent, l'Assemblea General va aprovar l'instrument més important que s'ha aprovat fins ara sobre protecció dels drets de les víctimes en l'àmbit general: la **Resolució 40/34 i la Declaració sobre els principis fonamentals de justícia per les víctimes de delictes i de l'abús de poder (en endavant, "DPFJ")**.

La Declaració, basada en documents fonamentals de drets humans com la Declaració universal dels drets humans; el Conveni internacional de drets civils i polítics; la Convenció sobre prevenció i càstig del delicte del genocidi; la Convenció contra la tortura i altres tractes i càstigs cruels, inhumans o degradants; la Convenció sobre els drets de l'infant; la Convenció internacional sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació racial, i la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació envers la dona, és una carta magna per a les víctimes.

La DPFJ defineix les víctimes com "les persones que, individualment o col·lectivament, hagin patit danys, inclús lesions físiques o mentals, patiment emocional, pèrdua financera o menyscabament substancial dels seus drets fonamentals, com a conseqüència d'accions o omissions que violin la legislació penal vigent en els estats membres, inclosa la que proscriu l'abús de poder (víctimes de delictes, DPFJ, 1), o que no arribin a constituir violacions del dret penal nacional, però violin normes internacionalment reconegudes relatives als drets humans" (víctimes d'abús de poder, DPFJ, 18).

La consideració com a víctima de delicte es porta a terme independentment que s'identifiqui, aprehengui, enjudiciï o condemni el perpetrador i independentment de la relació familiar entre el perpetrador i la víctima, i en l'expressió víctima s'inclouen a més els familiars o les persones a càrrec que tinguin relació immediata amb la víctima directa i les persones que hagin patit danys en intervenir per assistir la víctima en perill o per prevenir la victimització (DPFJ, 2).

La Declaració reconeix el dany, les dificultats que pateixen les víctimes i la necessitat de garantir el reconeixement i el respecte dels seus drets, i insta els estats membres a adoptar mesures per reduir la victimització. Manifesta que les víctimes han de ser tractades amb compassió i respecte per la seva dignitat i reconeix, entre altres aspectes, els drets bàsics per satisfer les necessitats de les víctimes en la reparació del dany, la informació del seu paper en les actuacions, el procediment i la resolució, la

participació en les actuacions, l'assistència durant tot el procés judicial, la protecció de la seva intimitat i la seva seguretat i la de les persones properes o testimonis contra tot acte d'intimidació o represàlia i, fins i tot, la compensació estatal en defecte d'indemnització procedent del delinqüent i altres fonts.

Mentrestant, les Nacions Unides van continuar treballant sobre la violència envers les dones i van dictar, al 1993, la Declaració sobre l'eliminació de la violència envers les dones. L'article 1 defineix la violència cap a la dona com tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic per a la dona, així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la vida privada. L'ONU qualifica la violència contra la dona com una violació dels drets humans fonamentals, i considera que pot constituir una tortura o un tractament cruel, inhumà i degradant, fet davant del qual els estats molt sovint romanen passius.

Més endavant, les Nacions Unides van desenvolupar diverses accions que van tenir origen a la IV Conferència internacional sobre la dona a Pequín, al 1995, amb l'aprovació d'un Manual de justícia sobre l'ús i l'aplicació de la DPFJ, conegut com el Manual de justícia per a les víctimes, del 1999. Aquest Manual s'estructura en cinc capítols i, pel que fa al que ara ens interessa, el capítol I exposa l'impacte físic i econòmic, psicològic i social de la victimització primària i la secundària del qual les víctimes en són objecte.

La DPFJ ha estat complementada per altres resolucions importants de les Nacions Unides. L'Assemblea General va aprovar mitjançant la Resolució 60/147 els **Principis i directrius bàsics sobre el dret de les víctimes de violacions paleses de les normes internacionals de drets humans i de violacions greus del dret internacional humanitari a interposar recursos i obtenir-ne reparacions**. Aquesta Resolució aclareix que “no comporten noves obligacions jurídiques internacionals o nacionals, sinó que indiquem mecanismes, modalitats, procediments i mètodes pel compliment de les obligacions jurídiques existents d'acord amb les normes internacionals de drets humans i al dret internacional humanitari” i reafirmen els principis jurídics internacionals de responsabilitat, justícia i estat de dret i la solidaritat humana amb el patiment de les víctimes d'aquestes violacions dels drets humans, i amb la humanitat en general.

Juntament amb aquestes directrius, també s'han de destacar les **Directrius sobre la justícia en assumptes concernents als nens i nenes víctimes i testimonis de delictes**, aprovades per la Resolució 2005/20 del Consell Econòmic i Social de les Nacions Unides. Aquestes directrius incideixen en la necessitat de protecció especial dels nens i de les nenes, d'assistència i suport apropiats per a la seva edat, per al nivell de

maduresa i per a les característiques individuals, amb la finalitat d'evitar que la seva participació en el procediment de justícia penal causi perjudicis i traumes addicionals.

Tant la DPFJ com les directrius aprovades amb posterioritat incideixen en la necessitat de formació especialitzada de professionals que treballin amb víctimes, tenint en compte les condicions personals i socials afegides: sexe, edat, discapacitat, orientació sexual, etc.

II. Consell d'Europa

El Consell d'Europa mostra preocupació per les víctimes dels delictes des de finals dels anys setanta del segle xx. Així, el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar la Resolució (77)27, del 28 de setembre, en què recomanava als estats membres establir compensacions per a les víctimes de delictes violents intencionats que causen lesions físiques greus o la mort de la víctima directa, i va determinar els principis mínims que havien de regir-les.

En aquest sentit, cal destacar que un dels objectius prioritaris dels instruments aprovats per protegir les víctimes dels delictes va ser la posta en marxa de programes de suport, basats en el principi de solidaritat, centrats en la vessant econòmica, a través de l'establiment de compensacions o indemnitzacions a càrrec de fons públics.

Cal esmentar també la Recomanació del Comitè de Ministres (85)11, del 28 de juny de 1985, sobre la posició de la víctima en el marc del dret penal i del procés penal, amb un enfocament més ampli cap als drets de les víctimes, que considerava que el funcionament del sistema penal tendeix a incrementar els problemes de la víctima, en lloc de respondre a les seves necessitats i protegir els seus interessos, i la Recomanació (87)21, del 17 de setembre de 1987, sobre assistència a les víctimes i prevenció de la victimització, que pretenia garantir a les víctimes i les seves famílies ajuda urgent, incloent-hi protecció contra represàlies de l'ofensor i ajuda continuada –de caràcter sanitari, psicològic, social i material–, consells per evitar la revictimització, informació sobre els seus drets i assistència durant el procés per obtenir la reparació efectiva per l'ofensor o altres tipus de compensació.

En matèria de drets de les víctimes, el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va adoptar altres recomanacions com la Recomanació (97)13, sobre la intimidació de testimonis i els drets de la defensa, la Recomanació (99)19, sobre la mediació en matèria penal, i la **Recomanació (2006)8, del 14 de juny del 2006, sobre l'assistència a les víctimes del delictes**, que substitueix la Recomanació (85)11.

La Recomanació (2006)8 defineix el concepte de víctima en termes similars a la DPFJ, si bé circumscrita a la d'infraccions penals, incloent-hi la família immediata o

dependent de la víctima directa (víctimes indirectes), i defineix el concepte de repetició de la victimització (revictimització) com “la situació en què la mateixa persona pateix per més d’un incident criminal en un període específic de temps”, i el de **victimització secundària** com “la victimització que es produeix no com a resultat directe de l’acte delictiu, sinó per la resposta de les institucions i els particulars a la víctima”.

Aquesta Recomanació estableix els principis de garantia del reconeixement efectiu i respecte pels drets humans de les víctimes, particularment, els drets a la seguretat, dignitat, intimitat i el reconeixement dels efectes negatius del delictes, així com que les mesures que conté han de posar-se a disposició de les víctimes sense discriminació, i amb independència de la identificació, la detenció, l’enjudiciament o la condemna de l’autor de l’acte delictiu (art. 2), i disposa quines han de ser les característiques de l’assistència: ha de comprendre tots els aspectes vinculats a la rehabilitació (atenció sanitària, material, psicològica, social i assessorament), i protegir la víctima en la mesura del possible de la victimització secundària (amb mesures específiques per a víctimes especialment vulnerables) i ha de fer-se en una llengua comprensible per a la víctima, de forma gratuïta, com a mínim immediatament després del delictes.

El Consell d’Europa també s’ha ocupat de protegir les víctimes amb circumstàncies d’especial vulnerabilitat: els infants. En aquest sentit, el Comitè de Ministres va dictar la Recomanació (2001)¹⁶, sobre la protecció d’infants contra l’explotació sexual, i el 25 d’octubre del 2007 va aprovar a Lanzarote el **Conveni núm. 201 del Consell d’Europa per a la protecció dels nens contra l’explotació i l’abús sexual**. Aquest Conveni va entrar en vigor l’1 de juliol del 2010, i va ser ratificat per 48 països, entre els quals Andorra, que el va ratificar el 30 d’abril del 2014 i va entrar en vigor l’1 d’agost del 2014.

L’objecte d’aquest Conveni, que s’estructura sota les tres “P”, és: a) prevenir i combatre l’explotació i l’abús sexual infantil; b) protegir els drets dels infants víctimes d’explotació i abús sexual, i c) promoure la cooperació nacional i internacional contra aquests delictes.

Entre els drets que reconeix el Conveni, destaca la protecció dels drets de les víctimes, que també comprèn els testimonis, el dret a la intimitat, identitat i imatge, la protecció envers qualsevol intimidació, represàlia o nova victimització del contacte amb els autors i l’assistència per evitar l’agreujament del trauma mitjançant serveis de suport apropiats que tinguin en compte degudament els drets i interessos de les víctimes, la possibilitat d’assistència o suport per part de grups, fundacions, associacions i organitzacions governamentals i no governamentals, així com l’assistència jurídica gratuïta i el nomenament d’un representant especial que assisteixi i canalitzi la participació de les víctimes en el procés.

De la resta de les mesures que estableix el Conveni, aquí interessa destacar especialment les mesures previstes per minimitzar a les víctimes d'abús i explotació sexual infantil la intensa victimització secundària que implica la participació en el procés penal. Així, a més de les mesures relatives a l'especialització i formació de les persones que hagin d'intervenir en la investigació i el procediment judicial, el Conveni obliga els estats part a adoptar mesures perquè les entrevistes a infants víctimes d'abús sexual o explotació sexual es facin tenint en compte els paràmetres següents: i) que s'efectuïn sense demora injustificada; ii) que es facin en llocs concebuts o adaptats per a aquesta finalitat; iii) que les duguin a terme professionals amb la formació deguda en aquesta matèria; iv) si és possible i apropiat, que les facin sempre les mateixes persones; v) que s'efectuïn, sempre que sigui necessari, pel procediment judicial i tantes vegades com calgui, i vi) que puguin estar acompanyats pel seu representat legal o per l'adult que escullin, tret que hi hagi una causa justificada pel que fa a la persona escollida.

Els estats, a més, han d'adoptar mesures per garantir que aquestes entrevistes quedin enregistrades en vídeo i que aquesta filmació sigui admissible com a prova en el procediment penal, que es pugui ordenar la celebració de l'audiència a porta tancada i que l'audiència de la víctima pugui fer-se sense necessitat que estigui present, a través de tecnologies de la informació apropiades.

Finalment, convé destacar que, pel que fa a la cooperació internacional, el Conveni de Lanzarote disposa que els estats part adoptaran les mesures necessàries perquè les víctimes d'aquests delictes, comesos dins del territori d'un estat diferent al de residència, puguin formular una denúncia davant les autoritats de l'estat de residència.

El Consell d'Europa també ha adoptat algunes iniciatives per a la protecció d'altres víctimes, com la Recomanació Rec(2002)5, sobre la protecció de les dones contra la violència, i el **Conveni del Consell d'Europa sobre la lluita contra el tràfic d'éssers humans (n. 197), del 2005**, o **Conveni de Varsòvia**. El Conveni de Varsòvia va entrar en vigor l'1 de febrer del 2008, compta amb 47 ratificacions i Andorra el va ratificar el 23 de març del 2011 i va entrar en vigor l'1 de juliol del 2011.

Les mesures de protecció i assistència a les víctimes que s'inclouen en el Conveni de Varsòvia fan referència a la identificació, la protecció de la vida privada de la víctima i l'assistència per al seu restabliment físic, psicològic i social. Aquesta assistència s'ha de garantir a la víctima, d'acord amb l'article 12.6 del Conveni, sense supeditar-la a la voluntat de testificar, i ha d'incloure, com a mínim:

- a) Les condicions de vida necessàries per assegurar la subsistència, mitjançant mesures com l'allotjament convenient i segur i l'assistència psicològica i material.
- b) Accés a un tractament mèdic d'urgència.
- c) Serveis de traducció i interpretació, si escau.
- d) Assessorament i informació pel que fa als drets que li pertocuen i als serveis que estan a la seva disposició, en una llengua comprensible.
- e) Assistència perquè els seus drets i interessos siguin presentats i tinguts en compte en les fases del procediment penal contra els autors del delictes.
- f) Accés a l'educació per a les víctimes menors d'edat.

El Conveni de Varsòvia també preveu la concessió d'un permís de residència renovable quan la situació personal o la cooperació amb les autoritats de la investigació o actuacions penals el facin necessari, amb subjecció al dret intern pel que fa a la renovació (art. 14); els drets a la informació en llengua comprensible, assistència lletrada i justícia gratuïta, i a la indemnització per part dels autors o mitjançant un fons d'indemnització o mesures d'assistència i integració social (art. 15); la repatriació de les víctimes a l'estat part del qual la víctima sigui nacional o on tingui dret a residència, amb programes de repatriació adreçats a evitar la revictimització –evitant la repatriació de les víctimes menors d'edat quan, després d'estudiar els riscos i la seguretat, es determini que el retorn no afavoreix el seu interès (art. 16)–. Així mateix, s'estableix que l'Estat ha de procurar totes les mesures necessàries per a la protecció adequada i efectiva enfront de possibles represàlies o intimidacions a les víctimes, testimonis o, en cas necessari, familiars d'uns i altres (que poden incloure la protecció física, l'assignació d'un nou lloc de residència, el canvi d'identitat i l'ajut per obtenir una feina) i mesures de protecció específica quan es tracti de víctimes menors d'edat.

Existeixen més iniciatives en el marc del Consell d'Europa relatives a la millora de la condició desigual de la dona com la Recomanació del Consell de Ministres dels estats membres CM/Rec(2007)17, sobre normes i mecanismes d'igualtat entre les dones i els homes, o la Recomanació CM/Rec(2012)6, sobre la protecció i promoció dels drets de dones i nenes amb discapacitats, adoptada el 13 de juny del 2012.

No obstant això, l'instrument més important en la lluita del Consell d'Europa contra la violència de gènere de caràcter obligatori és el **Conveni sobre prevenció i lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica**, signat a Istanbul l'11 de maig del 2011 (núm. 210). Andorra va ratificar aquest Conveni el 22 d'abril del 2014, el qual va entrar en vigor l'1 d'agost del 2014.

El Conveni d'Istanbul respon també a l'estructura de les tres "P": prevenir, protegir i perseguir. S'hi ha d'afegir també una quarta "P" relativa a les polítiques integrades o coordinades.

Aquest Conveni estableix les obligacions generals dels estats de promoure canvis socioculturals per erradicar prejudicis, costums, tradicions i qualsevol altra pràctica basada en la idea de la inferioritat de la dona o en un paper estereotipat de dones i homes; prevenir la violència inclosa en l'àmbit del Conveni; considerar i tractar les necessitats específiques de les persones amb circumstàncies de particular vulnerabilitat, situant els drets humans al centre, i animar a la contribució activa dels homes en la prevenció; també prohibeix justificar la violència per cultura, religió, costums o l'honor, i obliga a promoure l'autonomia de la dona.

Així mateix, estableix mesures en els àmbits de la sensibilització social i informació al públic, de l'educació; la formació de professionals que tracten amb víctimes o autores en la prevenció i detecció d'aquesta violència, igualtat entre dones i homes, necessitats i drets de les víctimes, així com la prevenció de la victimització secundària; programes preventius d'intervenció i tractament a persones agressores, amb la finalitat d'ensenyar un comportament no violent i prevenir la reincidència, vetllant per la seguretat, el suport i els drets humans de les víctimes com a prioritats, amb estreta coordinació amb els serveis especialitzats de suport a les víctimes.

Les mesures de prevenció establertes al Conveni d'Istanbul estan adreçades a treballar sobre les causes de la violència envers les dones i, per tant, qualsevol disfunció en l'execució d'aquestes mesures per part dels agents obligats pot provocar una revictimització, més perjudicial encara que el dany inicial causat. De fet, d'acord amb l'article 29.2 del Conveni d'Istanbul, els estats part han de prendre les mesures legislatives o altres de necessàries per proporcionar les reparacions civils adequades contra les autoritats estatals que hagin incomplert el seu deure de prendre les mesures de prevenció o de protecció necessàries dins el límit del seu poder.

2.3. El dret nacional i la victimització secundària

L'entrada en vigor del Conveni d'Istanbul va facilitar l'aprovació d'una llei nacional en matèria de violència de gènere i domèstica. Així, el 9 de desembre del 2014, la Sindicatura va examinar i va admetre a tràmit la Proposició de llei per l'erradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica i es va aplicar, a demanda dels consellers generals, el procediment d'urgència.

El 15 de gener del 2015 es va aprovar **la Llei 1/2015 per l'eradicació de la violència de gènere i domèstica** per assentiment.

La Llei 1/2015 defineix la victimització secundària a l'article 2 com "el maltractament addicional exercit contra les víctimes com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits –qualitatius o quantitius– de les intervencions desencertades dutes a terme pels organismes responsables tals com serveis socials, serveis sanitaris, sistema jurídic, mitjans de comunicació, servei de policia, etc., en què la víctima experimenta una nova violació dels seus drets legítims. Aquests intervencions comporten un dany emocional a les víctimes".

Per primer cop, s'estableix un estatut jurídic de la víctima i es reconeixen els drets següents:

- Dret a la informació: inclou informació plena i assessorament adequat en relació amb la violència de gènere i la violència domèstica a través dels serveis socials i socio-sanitaris corresponents i dels altres departaments implicats en aquests processos.
Aquesta informació ha de ser accessible per a les persones amb discapacitat i tota la informació, editada en qualsevol suport, ha d'estar disponible en els idiomes de les comunitats de persones nouvingudes més representatives.
- Dret a l'assistència social integral: aquesta assistència ha de garantir cadascun dels serveis i drets que la mateixa Llei 1/2015 reconeix.
- Dret a l'assistència sanitària i psicològica integral: les víctimes tenen dret a rebre una atenció sanitària i psicològica que inclogui des de la detecció fins a la recuperació integral quan sigui possible.
Resulta d'especial importància esmentar que la Llei 1/2015 determina l'obligació d'aprovar protocols d'actuació que permetin l'anàlisi, la valoració i l'establiment d'uns criteris mínims en el tractament sanitari i psicològic, tant pel que fa a la prevenció primària, com a la secundària i a la terciària. Aquests protocols d'actuació han de promoure procediments de coordinació amb la resta de professionals que hi puguin o hi hagin d'intervenir, la capacitació de la víctima i els mecanismes de recopilació de proves de la vulneració patida. Aquests protocols s'han de revisar periòdicament i se n'ha de fomentar l'aplicació en l'àmbit de la sanitat privada.
- Dret d'assistència jurídica: qualsevol persona té dret a ser informada sobre els drets que assisteixen les víctimes, així com sobre les actuacions legals que s'han de dur a terme per protegir-les. Aquesta informació es pot obtenir sense necessitat d'identificar-se ni d'aportar cap documentació que acrediti una situació de violència de gènere o de violència domèstica.

Les víctimes, a més, tenen dret a rebre una assistència jurídica que comporta l'assessorament jurídic i l'assistència lletrada especialitzada. En aquest sentit, el Govern, a través del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere, proporciona una orientació jurídica a les víctimes que hi són ateses, que consisteix a proporcionar informació concreta sobre els seus drets, els recursos que l'ordenament disposa per protegir-se, així com les institucions i els equips professionals als quals poden recórrer per dur a terme les actuacions administratives i judicials pertinents per fer-los efectius.

A més, el Govern garanteix l'assistència jurídica especialitzada, en col·laboració amb el Col·legi d'Advocats d'Andorra, mitjançant els torns de guàrdia i oficis, per tal de proporcionar el dret de defensa i l'assistència tècnica lletrades, que té caràcter gratuït, quan la víctima acrediti una situació econòmica desfavorable o insolvència.

El Decret 98/2021, del 24 de març del 2021, d'aprovació del Reglament del dret a la defensa i l'assistència tècnica lletrades reconeix expressament el dret de les víctimes de ser assistides en l'àmbit jurisdiccional penal i des del moment en què desitgen interposar una denúncia davant el Cos de Policia, si és que volen exercitar aquest dret.

Igualment, s'hi preveu el dret a gaudir del benefici de justícia gratuïta si la víctima pateix una situació de violència econòmica.

- Dret a la protecció, a la intimitat i a la privacitat: les víctimes tenen dret a rebre una protecció integral real, efectiva i immediata, fins i tot si es troben en una situació de risc, mitjançant l'activació de tots els recursos disponibles. Així mateix, tenen dret a què la confidencialitat quedi garantida en tot moment. Aquesta confidencialitat és extensible als seus fills i filles i a les persones que han demanat suport a favor de la mateixa víctima.
- Dret d'informació de la situació processal i personal de la persona agressora: la víctima, sense necessitat de constituir-se en part en el procediment ni d'haver interposat cap denúncia, té dret a rebre informació sobre la situació processal i personal de la persona agressora, especialment de la seva situació penitenciària i de les mesures imposades, sempre que aquestes mesures afectin la víctima.

L'exercici d'aquests drets està íntimament lligat a dos obligacions cabdals que eviten la revictimització:

- a) L'aprovació de programes de formació continuada: el Govern ha de vetllar perquè la formació inicial i continuada dels professionals involucrats en la detecció, la intervenció i la prevenció de la violència de gènere i de la violència domèstica sigui una formació integral, multidisciplinària i especialitzada.

Aquesta formació específica ha de diferenciar dos nivells: el nivell de formació bàsica, dirigit a totes les persones professionals que intervenen indirectament en processos de violència de gènere i violència domèstica, i el nivell de formació capacitadora, dirigit a les persones professionals que intervenen directament en processos de violència de gènere i violència domèstica. Aquest nivell ha de definir i determinar tractaments específics per als diferents tipus de vulneració.

- b) L'aprovació de la Guia de col·laboració: la Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i la Violència Domèstica va aprovar la Guia de col·laboració en casos de violència de gènere i domèstica el 5 de juny del 2018. Aquesta Guia garanteix l'ordenació de les actuacions dels ministeris i departaments de l'Administració implicats en la prevenció, l'assistència i la persecució de la violència de gènere i la violència domèstica. La Guia de col·laboració inclou els protocols d'actuació de cada àrea d'intervenció, els quals preveuen les mesures necessàries per evitar la duplicitat de recursos i serveis i estableixen mecanismes de col·laboració per oferir a les víctimes de violència de gènere o domèstica, juntament amb el treball en xarxa, una acció coordinada i integral entre els ministeris i els professionals implicats. Aquesta Guia de col·laboració ha estat modificada mitjançant l'acord de la Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica aprovat el 22 de juny del 2020, que afecta fonamentalment la intervenció judicial. És clar que una formació adequada de totes les persones professionals de forma continuada i especialitzada, així com el funcionament correcte de tots els protocols d'actuació que inclou la Guia de col·laboració, poden evitar la victimització secundària de les víctimes.

Posteriorment, la **Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació** recupera el concepte de victimització secundària i el defineix, des de la perspectiva de la igualtat, com les conseqüències derivades d'una actuació deficient o incompleta dels serveis públics, o per l'omissió d'aquests serveis, que provoquen a la víctima un greuge addicional al mateix acte discriminatori o violent en què la seva integritat moral, física, psicològica, política, social o laboral s'ha vist perjudicada.

És important assenyalar que quan la Llei 13/2019 parla de víctima fa referència a tota persona que ha patit una discriminació, directa o indirecta, i que la descripció del concepte de victimització secundària recorda l'institut de la responsabilitat patrimonial de l'Administració que regula l'article 59 del Codi de l'Administració.

La Llei 13/2019 regula un règim jurídic amb diverses tuteles per garantir el dret a la igualtat i la no-discriminació. Així, la víctima té al seu abast la possibilitat d'exercitar

una tutela judicial a través de la jurisdicció civil ordinària amb inversió de la càrrega de la prova, d'exercitar una tutela administrativa mitjançant la presentació d'una denúncia davant la inspecció competent o bé una tutela institucional mitjançant la figura del Raonador del Ciutadà.

El funcionament correcte de l'exercici d'aquestes tuteles té un impacte directe en la victimització secundària. És per això que la mateixa Llei 13/2019 determina que la victimització secundària necessita un pla integral que contingui reglaments i protocols d'actuació que la regulin.

La **Llei 14/2019, del 15 de febrer, dels drets dels infants i adolescents** fa un pas més en matèria de prevenció de la victimització secundària. En efecte, l'exposició de motius ja refereix que la Llei adopta un seguit de mesures que es dirigeixen a la recuperació i a la reinserció social plenes i, en especial, a evitar la seva victimització secundària. Es tracta, doncs, que no es produeixin els perjudicis que es poden generar a la víctima després d'un procés judicial, i que són especialment greus en els casos d'infants o adolescents que han estat víctimes d'una agressió sexual, fet que es vol aconseguir amb equipaments i mitjans que en els països més avançats en aquesta matèria han demostrat molt bons resultats.

L'article 75 de la Llei 14/2019 regula les mesures per evitar la victimització secundària en els processos judicials. Amb caràcter general, la Llei 14/2019 determina que les declaracions i l'obtenció de proves en un procés judicial o en qualsevol altre en què intervingui un infant o adolescent no els ha d'ocasionar una victimització secundària. Per això, s'ha previst la possibilitat d'evitar la confrontació visual amb la persona inculpada per tal d'evitar els perjudicis que es puguin derivar de la declaració d'infants o adolescents, ja siguin víctimes, denunciants o testimonis.

La Batllia o el Tribunal poden ordenar la utilització de qualsevol mitjà tècnic per practicar la prova, inclòs qualsevol mitjà apte per gravar o reproduir el so i la imatge que asseguri, en tot cas, la contradicció de les parts.

De forma expressa, l'apartat 3 de l'article 75 estableix l'obligació d'informar en els processos penals infants i adolescents dels drets que els concerneixen i, en concret, del dret de defensa i assistència tècnica lletrades gratuïtes i dels serveis a què poden accedir i de com es desenvoluparà el procés.

Una de les mesures que s'han introduït a la Llei 14/2019 per fer efectiu el dret a la no-victimització secundària és la dotació d'un equipament específic. Així, el ministeri responsable dels afers socials ha d'establir un equipament públic que eviti la victimització secundària d'infants i adolescents víctimes o possibles víctimes, o testimonis de maltractaments. Aquest equipament possibilita la pràctica de la prova

preconstituïda, facilita l'atenció i el suport necessaris a infants i adolescents i proporciona la coordinació entre professionals interdisciplinaris intervinents.

En aquest sentit, però, cal recordar que el Govern d'Andorra va aprovar el 5 de maig del 2005 el Protocol d'actuació en casos d'infants en perill (PACIP), que establia un procediment per protegir infants i adolescents davant de qualsevol situació de perill, amb independència del tipus de risc detectat. També garantia la coordinació entre totes les institucions amb la finalitat d'alleugerir el procediment per actuar en dos supòsits: la sospita de maltractament i la certitud o evidència raonables de qualsevol situació d'aquesta mena. Tot i que aquest instrument ha estat útil per garantir la protecció d'infants i adolescents, va quedar parcialment obsolet davant de noves realitats i necessitats socials, així com d'obligacions derivades de la ratificació d'instruments internacionals com el Conveni de Lanzarote.

L'aprovació de la Llei 14/2019 ha possibilitat l'aprovació de dos instruments jurídics i tècnics: el Protocol de notificació i actuació social de les situacions de risc d'infants i adolescents (PAS) i el Protocol d'actuació immediata en casos d'evidència o sospita fonamentada d'abús, agressió sexual o maltractament físic agut contra infants i adolescents (PAI). Aquests dos protocols han estat aprovats pels decrets de l'11-11-2020.

El PAS estableix entre els seus objectius evitar la revictimització secundària agilitzant els processos que concerneixen els infants i els adolescents i impedit la duplicitat d'intervencions. Tanmateix, és el PAI el que regula diversos aspectes que afecten directament l'àmbit de la victimització secundària:

- Avaluació dels fets i recollida de proves: s'estableix l'obligació de no causar victimització secundària. Així, es diu que l'obtenció de les proves no ha d'ocasionar una victimització secundària als infants i els adolescents i per això s'han d'emprar recursos senzills i han de regir els principis d'intervenció mínima, la celeritat i l'especialització per reduir el sofriment i no prolongar-lo de manera innecessària.

Cal, a més, destacar que, quan la persona autora del maltractament, l'abús o l'agressió sexual sigui un dels progenitors o un/a representant legal, la Batllia competent designarà un representant ad hoc perquè es facin les exploracions de la víctima amb les màximes garanties.

Pel que fa als recursos materials, l'espai destinat ha de ser un entorn confortable i agradable per a l'infant o l'adolescent i ha de disposar de tots els mitjans materials –vidre unidireccional– i tecnològics per enregistrar i reproduir posteriorment la declaració i possibilitar la pràctica de prova preconstituïda.

- Creació de la figura de psicòleg/psicòloga forense: té encomanada la funció d'efectuar la prova pericial psicològica, emet informes que dictaminen la validesa del testimoni de l'infant o adolescent i avalua les habilitats cognitives, del llenguatge i de desenvolupament en la declaració. La seva intervenció és fonamental per avaluar i explorar els fets denunciats i evitar la reactivació del trauma de l'abús/agressió o el maltractament físic sofert. Ha d'elaborar i lliurar els informes pericials sol·licitats pels estaments judicials i l'enregistrament audiovisual de les declaracions de l'infant o de l'adolescent.
El PAI també estableix un protocol amb intervenció del/la psicòleg/psicòloga forense per tal d'evitar el testimoniatge reiterat.

- Prova preconstituïda: aquesta prova ha de permetre prendre declaració a la víctima amb totes les garanties processals necessàries per evitar, si és possible, que assisteixi al judici. La prova es porta a terme al mateix espai adaptat per a les exploracions en presència de totes les parts designades per la Batllia instructora a la sala adjacent, que han de visualitzar i escoltar l'entrevista a través d'un vidre unidireccional i amb els mitjans audiovisuals adients. La Batllia instructora pot sol·licitar totes les qüestions i els aclariments que consideri oportuns al psicòleg/psicòloga forense perquè aquest darrer ho pugui esclarir durant l'exploració.

- Actuacions precedents al judici oral: el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència efectua, si escau, un acompanyament a l'infant o adolescent i a la seva família durant el procés judicial i activa, si són necessaris, els recursos per a la seva recuperació física i psicosocial. Entre les actuacions possibles, i abans de celebrar-se la vista, es pot concertar una visita a la sala de vistes per poder resoldre tots els dubtes que tingui sobre el procediment, de forma adaptada a la seva edat i maduresa.
La preparació psicològica de l'infant o l'adolescent per declarar en el judici s'ha d'efectuar, si escau, amb el/la seu/va psicòleg/psicòloga de referència. Així mateix, s'han d'identificar els factors que poden contribuir a millorar el seu testimoniatge i s'ha de reduir al màxim la possibilitat de danys psicològics secundaris i així donar compliment a l'article 75 de la Llei 14/2019.

3. Elements dels processos de victimització secundària

3.1. Agents intervinents: subjectes públics i privats

Com s'ha recollit en el punt anterior, qualsevol organisme responsable d'intervenir en situacions de discriminació o violència és susceptible de provocar victimització secundària. Així doncs, s'inclouen en aquesta consideració tant serveis de caràcter privat com públic.

En aquest sentit, l'article 18, sobre prevenció, detecció i cessament de la discriminació, de la Llei 13/2019 per a la igualtat de tracte i no-discriminació, especifica que:

“1. La protecció eficaç enfront la discriminació obliga les administracions públiques i les altres entitats públiques, així com les empreses i les altres entitats del sector privat, a aplicar mètodes i instruments suficients per detectar-la i a adoptar mesures preventives i reactives adequades adreçades a abordar i fer cessar les situacions de discriminació.

2. L'incompliment de les obligacions previstes a l'apartat anterior dona lloc a responsabilitat administrativa, civil pels danys i perjudicis que se'n puguin derivar, i, si escau, penal.”

D'aquesta manera, compromet agents privats i públics a implicar-se de forma activa en l'adopció de mesures que contribueixin a prevenir, identificar i erradicar les possibles situacions de discriminació amb què es trobin en el seu dia a dia, i a actuar-hi.

Així mateix, la Llei 1/2015, per l'erradicació de la violència de gènere i la violència domèstica, estableix a l'article 13, de detecció de les situacions de risc, el següent: “els professionals que tinguin indicis suficients o detectin un possible cas de violència de gènere o domèstica, n'han d'informar els Serveis Socials competents o l'Equip d'Atenció Integral a la Dona perquè puguin fer el seguiment del cas i aplicar-li el protocol d'actuació. (...). En el cas que hi hagi una situació d'alt risc per a la integritat física o psicològica de la víctima o de les persones del seu entorn, el professional ha de comunicar la situació de maltractament a instàncies policials o judicials, segons el que consideri pertinent”.

Per tant, en aquest cas novament es posa de manifest la responsabilitat social compartida: es deriva la intervenció als equips especialitzats degut a l'elevada complexitat de la problemàtica i com a mecanisme per garantir una intervenció integral òptima, però, simultàniament, es remarca la responsabilitat que tot/a professional té a l'hora de detectar i comunicar una possible situació de violència a aquests serveis i organismes socials, policials o jurídics. Així doncs, la no-detecció o la

no-derivació suposarien una actuació deficient o incompleta per part d'aquests agents i, consegüentment, una situació de revictimització.

No obstant això, la victimització secundària resulta especialment nociva quan prové dels organismes públics. I és que, en aquests casos, un element fonamental que hauria de caracteritzar aquestes institucions és, precisament, la garantia de determinats valors ètics –com l'eficiència, la professionalitat, l'objectivitat tècnica, la neutralitat, la integritat i l'equitat⁴–, i els principis rectors –com la universalitat, la igualtat, la perspectiva de gènere, la globalitat i la inclusió, la proximitat i l'atenció integral centrada en la persona⁵–, entre altres aspectes.

Una praxi professional que reuneixi aquestes característiques, especificades de manera precisa i pública, facilita que es pugui establir una relació de confiança i seguretat amb la persona que acut a qualsevol servei o cos públic sol·licitant assessorament, orientació, acompanyament o protecció. En el moment en què les actuacions de l'organisme no responen a aquests criteris, l'impacte és encara més gran precisament pel fet que es pressuposava que es complirien i perquè es genera una certa sensació d'injustícia o de desemparament: si les institucions públiques, creades al servei de la ciutadania, no responen adequadament o directament no ofereixen cap resposta, es genera el desconcert de no saber on acudir.

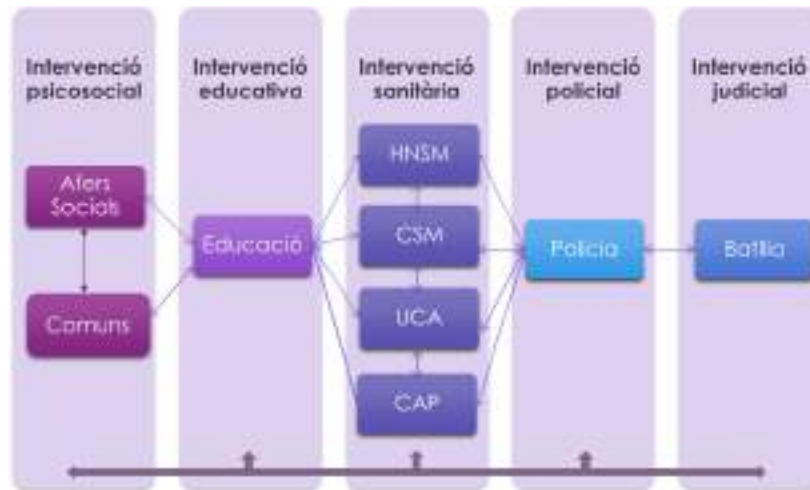
D'altra banda, convé remarcar que qualsevol servei dins l'estructura de l'Administració general i entitats parapúbliques seria considerat com un actor públic susceptible de veure's reconegut en aquest pla. Tot i això, hi ha institucions, cossos o equips professionals que adquireixen una rellevància especialment significativa pel paper que desenvolupen davant de situacions de discriminació o violència. En aquest sentit, per exemple, destacaríem:

- Recursos, serveis o institucions d'intervenció psicosocial
- Recursos, serveis o institucions d'intervenció educativa
- Recursos, serveis o institucions d'intervenció sanitària
- Cossos de seguretat
- Recursos, serveis o institucions d'intervenció judicial

⁴ Llei de la funció pública, del 15-12-2000. Govern d'Andorra.
<https://www.bopa.ad/bopa/013003/Pagines/1FFA2.aspx>

⁵ Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i socio-sanitaris. Govern d'Andorra. Article 3, sobre els principis rectors. <https://www.bopa.ad/bopa/026030/Pagines/86276.aspx>

Per exposar-ho d'una manera pràctica, tenim l'exemple de la Guia de col·laboració i protocols d'actuació en casos de violència de gènere i violència domèstica.⁶ En aquest cas, s'hi han reflectit els equips professionals que estan involucrats de manera directa en qualsevol fase de la intervenció en casos de violència de gènere i violència domèstica i s'ha establert un circuit d'actuació en xarxa coordinat, com el que es mostra de forma sintetitzada en l'esquema següent:



Imatge 2. Equips inclosos en la Guia de col·laboració i protocols d'actuació en casos de violència de gènere i domèstica del Govern d'Andorra.

3.2. Causes dels processos de victimització secundària

Els processos de victimització secundària es poden produir per múltiples causes, entre les quals destacariem les següents:

1. Desconeixement sobre la situació de victimització inicial. En ocasions, la revictimització pot generar-se com a conseqüència del desconeixement que la/el professional té sobre la situació de violència o discriminació patida per la persona amb la qual tracta. Aquest desconeixement habitualment ve motivat per dos elements:

- a. Manca d'informació. El/la professional pot no disposar del conjunt d'informació significativa en relació amb l'episodi de victimització inicial per diversos motius:
 - i. La persona victimitzada té dificultats per exposar l'experiència viscuda o per concretar-ne determinats aspectes degut a les conseqüències físiques i psicològiques originades, a resistències,

⁶ Guia de col·laboració i protocols d'actuació en casos de violència de gènere i violència domèstica. Govern d'Andorra.

https://www.aferssocials.ad/images/stories/Collectius/Igualtat/Guia_collaboracio_violencia_genere_i_domestica.pdf

neguits o temors cap al servei, als/les professionals o les conseqüències que pot suposar el fet d'explicar determinats aspectes, entre d'altres.

ii. No s'ha fet la derivació o el traspàs pertinent entre serveis. És possible que prèviament s'hagin activat altres recursos diferents a aquell des del qual nosaltres intervenim com a professionals, però que no s'hagi traslladat la informació recollida i, per tant, no es coneguin determinats elements necessaris per a l'actuació.

b. Manca de formació. Hi ha determinats processos de victimització que s'emmarquen en problemàtiques en què es requereix un abordatge especialitzat, bé sigui per la seva elevada complexitat, per les causes de desigualtat estructural que l'han propiciat o per ambdós motius. En aquests casos és fonamental que tots els recursos implicats en qualsevol punt del circuit d'atenció disposin d'una formació de base en aquesta matèria, que no sempre es dona.

2. Desconeixement dels serveis, protocols i normativa existents. En ocasions, encara que hi hagi una xarxa de suport formal per acompanyar a la persona victimitzada, circuits definits d'actuació i legislació relativa a la matèria en qüestió, aquests recursos no són elements coneguts per la mateixa persona, pel seu entorn o pels mateixos professionals que entren en contacte amb la situació. D'aquesta manera, la realitat d'accés als recursos creats es veu força limitada.

3. Estructura normativa i legislativa que no s'ajusta a la realitat de la victimització inicial. També pot donar-se el cas que no existeixi una legislació que reguli determinades situacions de discriminació o violència, que no ho faci tenint en compte criteris especialitzats, que hagi quedat desfasada o que les normatives, les legislacions i els convenis adoptats per un mateix país entrin en contraposició.

4. Estructura de serveis i xarxa de suport formal que no s'adequa a les necessitats de prevenció i intervenció concretes. Aquesta és una de les problemàtiques habituals que sovint es troba darrere de situacions de victimització secundària, bé perquè hi ha una congestió dels serveis derivada de diferents motius (manca de personal, manca d'especialització, sobrecàrrega laboral, burocràcia excessiva o feixuga vinculada a l'obertura d'un expedient o a l'accés a determinats acompanyaments i ajudes, etc.), bé perquè directament no s'han creat els recursos necessaris per fer un acompanyament integral de qualitat.

- 5. Circumstàncies específiques del/de la professional que hi intervé.** Elements propis de la subjectivitat del/la professional, de la seva història de vida, de l'entorn de socialització, de les creences prèvies o els estereotips que apareixen en relació amb la problemàtica de victimització que s'atén o amb la persona victimitzada (en concret o sobre el rol general que hauria de tenir una víctima), o les creences d'un "món just" (que atorguen a cada persona el que li correspon), etc., són factors que poden condicionar de forma molt significativa el desenvolupament de la praxi professional.

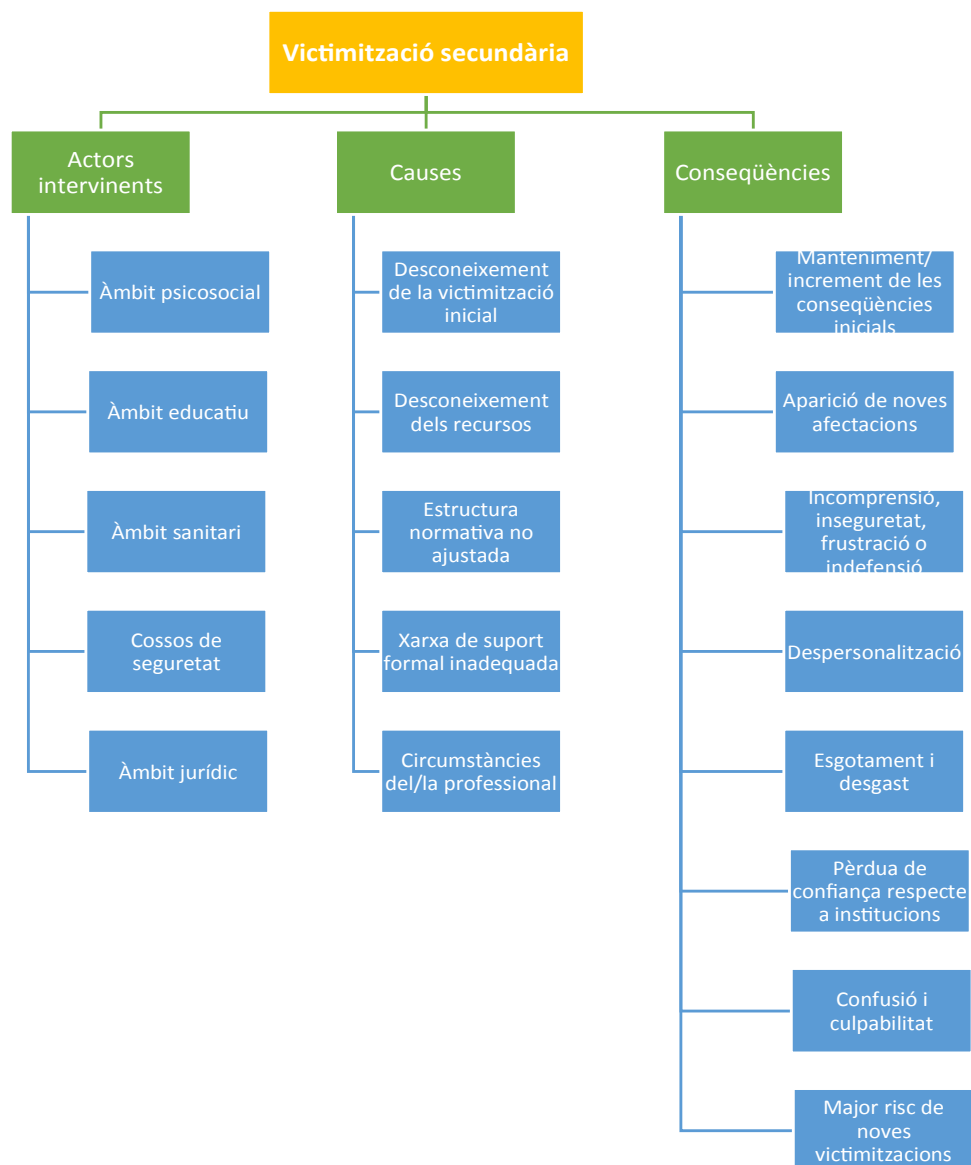
3.3. Conseqüències en la víctima

Les conseqüències derivades de la situació de victimització secundària poden ser molt diverses i tenir un impacte en múltiples àmbits de la vida de la persona afectada i del seu entorn. Algunes de les conseqüències més habituals són:

- Increment o manteniment de les conseqüències físiques, psicològiques, sexuals, socials o econòmiques que inicialment s'haguessin produït fruit de la situació de violència o discriminació patida per la víctima.
- Aparició de noves conseqüències físiques, psicològiques, sexuals, socials, econòmiques, laborals o jurídiques fruit de la mateixa revictimització (reexperimentació del trauma, dilatació dels processos, compatibilització amb la recuperació personal o amb les circumstàncies sociolaborals de la víctima, etc.).
- Sensació d'incomprensió, inseguretat, impotència, incertesa, frustració o indefensió davant la realitat institucional que troben. Aquests efectes es veuen agreujats tenint en compte les expectatives prèvies i la confiança dipositada en les institucions intervinents.
- Despersonalització, sensació de ser simplement un "objecte" que proporciona un testimoni o una informació.
- Esgotament i desgast físic, emocional o econòmic; sensació de pèrdua de temps o d'estar "llençant els diners" en un procés que no resultarà.
- Pèrdua de confiança respecte al paper dels equips i serveis institucionals i la protecció legítima que haurien de garantir davant de situacions de violència o discriminació. Aquesta desconfiança pot ocasionar més reticències a acudir a les institucions oficials pertinents en cas de patir noves situacions de violència o discriminació.

- Confusió, atribució de la responsabilitat de la situació de violència o discriminació patida o culpabilitat en relació amb l'activació de determinats recursos.
- Estigmatització, desconfiança, recel o aïllament per part de l'entorn social formal i informal.
- Major risc de patir noves victimitzacions.

Així doncs, els processos de victimització secundària són fenòmens complexos en què trobem múltiples actors intervinents, diversitat de causes i nombroses conseqüències que poden afectar de forma integral la persona que la pateix:



Imatge 3. Esquema dels elements significatius principals en processos de victimització

4. Situacions més comunes de victimització secundària i recomanacions d'actuació

4.1. Consideracions prèvies i recomanacions generals

Hi ha algunes situacions de victimització secundària que es produeixen davant de diferents situacions de violència o discriminació, independentment de les especificitats de la problemàtica presentada.

En aquest sentit, destaquem els elements següents com a factors principals o més generalitzats de revictimització:

Factors de victimització secundària		
Categoria	Àmbit	Factor
Accés al sistema d'atenció	Tots	Desconeixement dels serveis i recursos existents per part de la població general, fet que hi dificulta l'accés.
	Tots	Tràmits, passos i gestions excessives o feixugues que provoquen una burocratització del sistema i una demora o lentitud en l'accés a l'atenció o en els processos d'intervenció.
	Tots	Derivacions a altres recursos o serveis efectuades de forma precipitada, sense un traspàs adequat de la informació, sense seguiment o sense ser pertinents.
Instal·lacions	Tots	Espais inadequats per desenvolupar una atenció apropiada. Els motius principals poden ser: <ul style="list-style-type: none"> - dificultats d'accessibilitat - entorn no acollidor - manca de privacitat o intimitat - manca de mecanismes de protecció (espais o accessos diferenciats, disposició d'elements mòbils protectors, etc.)
Equip humà	Tots	Estructura de personal reduïda o insuficient.
	Tots	Inestabilitat de l'equip humà (temporalitat del personal, canvis de llocs professionals, etc.).
	Tots	Manca de formació i especialització de l'equip humà.

	Tots	Desgast o esgotament psicològic o emocional de l'equip professional; síndrome d'esgotament professional (<i>burnout</i>).
Aspectes relatius a l'actitud i la comunicació de l'equip professional	Tots	Tracte inadequat, per exemple amb comentaris insensibles, desagradables o irrespectuosos; mostrar rebuig o defugir el contacte; adoptar un tracte discriminatori; mostrar desinterès, etc.
	Tots	Minimització o justificació de l'acte violent o discriminatori. Culpabilització de la víctima, per exemple, atribuint-li que l'acte de victimització ha estat conseqüència de les seves conductes, actituds o de l'estil de vida que manté. Posada en dubte de la credibilitat del testimoni o de la víctima.
	Policial	Reacció negativa per part dels/les professionals en el moment de la denúncia (mostrar incredulitat, posar en dubte el relat de la víctima, fer preguntes inadequades, incloure valoracions, prejudicar, criticar l'estil de vida, etc.).
	Tots	Identificació amb la víctima, excés d'implicació i actitud paternalista o intrusiva.
	Tots	Manca d'informació i desconeixement per part de la víctima dels rols professionals amb què s'interactua.
	Tots	Reproducció del sistema jeràrquic identificat en les relacions agressor-víctima en les interaccions amb l'equip professional.
	Exploració, recollida i tractament de la informació	Tots
Tots		No informar la víctima sobre el procés o les intervencions que s'efectuaran (per part de qui, per quin motiu, amb quin objectiu, si hi ha alternatives,

		etc.).
	Judicial/ policial	Efectuar interrogatoris reiterats.
	Judicial/ policial/salut	Fer avaluacions medicoforenses i psicològiques reiterades.
	Policial/salut	Manca de privacitat a l'hora de fer exploracions físiques: presa de nombroses fotos sense explicació ni previ avís, presència de múltiples persones, etc. Manca d'explicació de la prova o del mètode d'exploració.
	Policial/ judicial	Prioritzar el fet delictiu o la investigació material objectiva, i oblidar l'atenció a la víctima o despersonalitzar-la.
	Policial/ judicial/ psicosocial	Influenciar el discurs de la víctima o el seu testimoni, pressionar-la perquè modifiqui el seu relat o la narració dels fets, etc.
	Policial/ judicial	Fer que la víctima testifiqui en presència de l'agressor.
	Tots	Exposar la víctima al contacte amb la persona agressora o a missatges d'aquest/a agressor/a.
Notificació, comunicació i presa de decisions	Tots	Manca d'informació generalitzada.
	Tots	No escoltar o no respectar la víctima, o no permetre que participi en la presa de decisions sobre la intervenció derivada de la victimització.
	Tots	Pressió perquè la víctima posi una denúncia o perquè no ho faci (dissuadir la víctima de no posar una denúncia).
	Judicial	Manca d'informació sobre el procés judicial (abans que comenci, perquè la víctima pugui valorar la informació): fases, procediments, figures professionals implicades, possibles repercussions, etc.
	Judicial	Ús excessiu de tecnicismes jurídics.

	Judicial	Exclusió de la víctima en la presa de decisions relatives al procés judicial.
	Judicial	Manca d'informació sobre l'evolució del procés judicial o sobre la seva resolució (sentència, situació de l'agressor, implicacions per a la víctima, etc.).
Sensibilització	Tots	No sistematitzar o fer públiques dades rellevants per comprendre i prevenir problemàtiques amb un origen o impacte social.
	Mitjans de comunicació	Tractament inadequat de la situació de victimització o de la persona victimitzada: informació excessiva, no contrastada o irrellevant; no respectar la privacitat de la víctima; sobreexposició; minimització, justificació o culpabilització de la víctima, etc.
	Mitjans de comunicació	Representació inadequada, mínima o nul·la de les victimitzacions de caràcter estructural social que requereixen un abordatge integral –no com a succés–.

Taula 2. Factors de victimització secundària

Així doncs, hi ha un conjunt de situacions que habitualment es donen que poden contribuir a una revictimització de la persona amb la qual es tracta, davant de les quals s'estableixen una sèrie de criteris, recomanacions o orientacions que convé tenir en compte.

En aquest sentit, però, inicialment hem de partir d'una idea bàsica: la revictimització i el maltractament institucional són realitats presents en el nostre dia a dia. Assumir aquesta premissa és el pas previ imprescindible per poder identificar aquestes situacions quan succeeixen i adoptar les mesures necessàries que possibilitin un canvi real i efectiu. Per tant, abans de preveure qualsevol altra orientació, és clau el reconeixement i la conscienciació en relació amb l'existència d'aquesta problemàtica, i acceptar que, de fet, allò que ens encaminarà cap a la veritable aplicació de solucions és deixar enrere la falsa creença que no existeix aquest problema o que “nosaltres” no el tenim.

Un cop partim del reconeixement d'aquesta realitat com a professionals, podem incorporar altres orientacions que contribueixen a minimitzar el risc d'exercir victimitzacions secundàries, com són les següents:

Accés al sistema d'atenció

Difusió a través de mecanismes efectius dels serveis i recursos existents al país.
Protocols d'intervenció i circuits concrets que clarifiquin com s'accedeix a cada servei.
Creació d'una oficina d'atenció a víctimes.

Instal·lacions

Disposar d'espais i sales de visita que garanteixin privacitat.
Disposar d'elements mòbils separadors.
Possibilitar accessos separats.
Disposar de mobiliari neutre, en bon estat, ventilació a les sales, il·luminació adequada, etc.

Equip humà

Establir ràtios per professional sota criteris objectius que possibilitin una atenció de qualitat.
Promoure espais de cura i autocura de l'equip.
Facilitar l'accés a formació continuada i supervisió.
Crear espais que enforteixin la xarxa professional: discussió de casos, compartir experiències i coneixements, etc.
Establir un llenguatge unificat que faciliti la coordinació de casos.

Actitud i comunicació de l'equip professional

Facilitar l'accés a la formació continuada i supervisió.
Contextualitzar la intervenció i la figura professional.
Adoptar actituds i habilitats comunicatives basades en l'empatia i l'acompanyament emocional professional: transmetre confiança i comprensió; tenir present que no hi ha una manera concreta ni "correcta" d'afrontar una situació de victimització; tenir en compte les necessitats, els temors, les limitacions i les experiències prèvies que pugui haver patit.
Establir un llenguatge unificat que disminueixi la confusió i que faci més comprensible la intervenció per a la víctima.

<p>Exploració, recollida i tractament de la informació</p>	<p>Humanitzar l'atenció facilitada i apropar el servei a la persona, especialment en entorns que habitualment infonen cert respecte o fins i tot temor (instàncies judicials i policials).</p> <p>Establir protocols d'intervenció i circuits concrets que clarifiquin què fa cada equip.</p> <p>Permetre la participació de la víctima en el procés, no només com a "font d'informació", sinó també tenint en compte les seves necessitats, ritmes i voluntats.</p> <p>Fomentar el sentit de control de la víctima explicant-li els processos que se seguiran per tal que pugui anticipar-s'hi.</p> <p>Garantir la privacitat de la víctima: minimitzar interlocutors i canals de comunicació i coordinació entre professionals en els processos de recollida i tractament de la informació.</p> <p>Disposar d'uns criteris unificats d'observació i exploració.</p>
<p>Notificació, comunicacions i presa de decisions</p>	<p>Fomentar un sentit de control de la situació en la víctima: permetre que participi en la presa de decisions, tenir-la en compte en les notificacions o comunicacions que l'afecten de forma directa o indirecta, etc.</p> <p>Garantir la privacitat de la víctima en les notificacions i vies de comunicació establertes.</p>
<p>Sensibilització</p>	<p>Fer formacions de sensibilització i tractament de la informació en l'àmbit comunitari.</p> <p>Unificar el llenguatge perquè sigui comú, respectuós i ajustat a les situacions de victimització inicials.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització comunitària de les problemàtiques d'origen o impacte social.</p> <p>Contribuir a difondre els recursos existents per atendre determinades situacions de victimització.</p>

Taula 3. Bones pràctiques generals per evitar la revictimització

Si, tot i tenir presents les diferents recomanacions esmentades, s'acaba produint una situació de revictimització, convé assegurar l'existència d'un protocol clar per abordar-la. Com s'exposava inicialment, les situacions de victimització secundària es poden

produir de múltiples maneres i per part de diversos agents. Donada aquesta complexitat, no sempre arribarem a anticipar-nos a aquest fenomen. Per això, hem de comptar amb un circuit clar que determini què podem fer en cas que hi hagi hagut una revictimització, incloent-hi documents per notificar la situació o denúncia, canals establerts per exigir una possible compensació o l'assumpció de la responsabilitat pública pertinent. Aquest protocol o circuit ha de ser públic, de fàcil accés i conegut pel conjunt de professionals i institucions implicades. Així mateix, també s'ha de facilitar l'accés al circuit a la persona victimitzada, i proporcionar-li els documents o recursos que escaiguin per tal que pugui sol·licitar l'actuació de compensació pertinent.

4.2. Persones i col·lectius amb més risc de patir victimitzacions

Els processos de victimització poden afectar qualsevol persona. Tot i això, hi ha victimitzacions que afecten en major mesura o d'una forma concreta determinades persones o col·lectius. Aquest seria el cas, per exemple, de les violències de gènere, que afecten les dones pel simple fet de ser-ho.

En aquest sentit, doncs, generalment s'identifiquen diferents factors que incrementen les possibilitats de patir un procés de victimització de qualsevol dels tipus descrits anteriorment, agrupats en dos categories principals:

- Factors endògens: relacionats amb les característiques biològiques, fisiològiques i psicològiques de la víctima. Per exemple, patir determinades afectacions, patologies o malalties.
- Factors exògens: relacionats amb determinades característiques socials. Per exemple, la situació socioeconòmica o la procedència de la persona.

No obstant això, aquesta no és una categorització rígida, ja que habitualment veiem com hi ha determinats elements endògens que, per les atribucions socials que se'ls assigna, es converteixen en factors de risc o vulnerabilitat. Per exemple, seria el cas del binomi sexe-gènere, de l'orientació sexual o de l'origen ètnic d'una persona.

Sigui com sigui, però, aquests elements en cap cas no poden ser associats a una suposada responsabilitat de la víctima en relació amb l'experiència traumàtica viscuda. En aquest sentit, resulta fonamental no confondre els factors que poden augmentar la vulnerabilitat o el risc de patir victimitzacions amb les causes reals de la mateixa experiència traumàtica. Si no fos així, estaríem incrementant notablement el risc d'ocasionar revictimitzacions.

Per aquest motiu, s'ha considerat oportú analitzar els grups principals de població vulnerats, i visibilitzar els estereotips que hi associem que ens poden conduir a

actuacions errònies, i estudiar algunes de les revictimitzacions específiques més habituals i proposar algunes orientacions i recomanacions concretes al respecte.

a) Dones

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les dones són:

- En relació amb les seves característiques personals: s'espera que siguin complaents, emocionals, sensibles, etc.; que mantinguin un aspecte físic determinat (que utilitzin maquillatge o determinades peces de roba, que siguin primes, etc.); que els agradin determinades activitats (la suposada preferència per nines, la imatge personal, activitats més reflexives, etc.).
- Quant a les relacions afectivosexuals: “són seductores”, “els agrada agradar”, “no tenen tant interès ni desig sexual com els homes”; mites de l'amor romàntic (sobre la gelosia, sobre el paper de les dones en les relacions, etc.).
- En relació amb la família, la maternitat i la conciliació de la vida personal, familiar i laboral: reducció o assimilació de ser dona a ser mare; capacitat i motivació innates per a l'exercici de la maternitat; visió negativa, egoista, estigmatitzada o culpabilitzant de les dones que no volen ser mares o de les dones que no anteposen la maternitat a qualsevol projecte vital (“males mares”) o a aspectes essencials per al benestar psicoemocional de tota persona; “són les encarregades de la cura i l'atenció dels familiars (fills i filles, persones amb dependència, persones grans), així com de les tasques de la llar”, etc.
- En l'àmbit acadèmic, professional i laboral: segregació dels estudis i les professions en funció del gènere; creença que les dones no poden liderar; creença que el desenvolupament de les dones en determinades feines tècniques és inferior al dels homes; creença que els equips professionals exclusius femenins no són efectius o són generadors per si mateixos de mal ambient, etc.

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les violències masclistes són:

- Negació de l'existència de les violències envers les dones com un tipus de violència estructural fruit del patriarcat. Simplificació d'aquests tipus de violències com una violència més.
- Menysteniment de les violències masclistes o els plans de prevenció i d'intervenció vinculats a l'erradicació d'aquests tipus de violències (“ara a tot se li diu violència”, “les dones exageren”, “s'està criminalitzant els homes”, “si ets home, has d'anar amb compte perquè la llei no et protegeix”, “també hi ha moltes dones que maltracten i molts homes maltractats, però no hi ha recursos per a ells”, etc.).

- Reduir les discriminacions i violències masclistes exclusivament a l'àmbit de les relacions afectives (invisibilitzar altres tipus de violències o discriminacions existents en l'àmbit social, cultural, institucional, laboral, etc.).

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les violències masclistes en l'àmbit de les relacions afectives són:

- Entendre que les violències masclistes en l'àmbit de la parella són un aspecte privat i íntim, propi de la parella, en què l'entorn formal o informal no ha d'intervenir.
- Minimitzar, normalitzar o negar l'abús i la violència, tenint presents mites de l'amor romàntic ("la gelosia i un cert control són normals en una relació", negació de les violències sexuals en la parella perquè s'entenen com a part de la relació, etc.).
- Creences que estigmatitzen la víctima, i que vinculen la violència patida al seu aspecte físic, l'edat, la procedència, la professió, l'entorn sociocultural, el nivell educatiu, els recursos econòmics, etc. En altres ocasions, aquestes mateixes característiques i atributs són els que invisibilitzen precisament la violència (negació de la violència masclista en dones amb professions qualificades o amb un poder adquisitiu elevat; vinculació de violències sexuals a un determinat perfil físic i a l'edat de la víctima, etc.).
- Creences que culpabilitzen la dona víctima ("si ho aguanta és perquè vol", "té un caràcter molt difícil i va burxant i burxant fins que ell esclata"; "i què feia al carrer, sola, de matinada i vestida així?!", "no es va resistir, així que potser no s'hi negava tant...", etc.).
- Creences que desculpabilitzen l'agressor o que vinculen les agressions a causes que no les han motivat ("ha perdut el control", "està malalt", "estava begut i per això va actuar així").
- Assimilar les violències masclistes a agressions, delictes o crims "passionals".
- Creences en relació amb l'estructura familiar, el rol parental de l'agressor i invisibilització dels infants com a víctimes ("és un mal marit, però és un bon pare"; "s'han de garantir els contactes paternofilials", etc.)
- Creences vinculades a la notificació, la denúncia i el procés legal associats a la violència masclista patida:
 - Sobredimensionament de les denúncies falses.
 - Assimilació de les retirades de denúncia o de les demores en la interposició de la denúncia a denúncies que en realitat són falses.

- Creença que la denúncia de la situació té la finalitat de venjança o de treure'n un benefici per part de la víctima (custòdia dels fills/es, repercussió econòmica o fer mal a l'altre en processos de separació o en situacions d'acomiadament laboral, per exemple).
- Creença que la manca de cooperació amb els/les professionals o l'intent de protegir l'agressor per part de la víctima (encobrint-lo, justificant-lo, negant o minimitzant l'acte) responen a què en realitat no s'ha produït cap victimització inicial.
- Creences associades al rol que s'espera d'una víctima de violència masclista (submissió, inseguretat, greu afectació, resistència en el moment del delictes, etc.).

D'aquí se'n deriven algunes victimitzacions inicials i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem diverses orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració pública	Victimització per discriminació sexista o per violències masclistes. Altres victimitzacions.	Minimitzar, justificar, normalitzar o negar l'experiència de discriminació. No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles. Manca de polítiques públiques amb perspectiva de gènere. No disposar d'un protocol per detectar i notificar casos de violències sexuals en l'àmbit de l'Administració.	Dur a terme formacions sobre perspectiva de gènere a l'Administració. Recollir i sistematitzar dades i elaborar informes i programes amb perspectiva de gènere. Crear un observatori de la igualtat. Promoure campanyes de visibilització de les dones i erradicar les desigualtats existents. Disposar de plans d'igualtat i de protocols de detecció, notificació i actuació en casos de violències sexuals en l'àmbit de l'Administració.
Mobilitat i urbanisme	Inseguretat i criminalitat en els espais públics (il·luminació escassa, configuració del teixit		Urbanisme feminista que garanteixi: proximitat,

	<p>urbanístic, etc.).</p> <p>Manca de transport públic de qualitat (freqüència i seguretat).</p> <p>Proximitat dels serveis i les instal·lacions.</p> <p>Nomenclatura dels carrers.</p>	<p>diversitat, autonomia, participació i representació.</p>	
<p>Educació</p>	<p>Victimització per discriminació sexista o per violències masclistes</p>	<p>Reproduir estereotips i rols de gènere en les relacions amb infants i adolescents o entre professionals (manca de modelatge amb perspectiva de gènere).</p> <p>Minimitzar, justificar, normalitzar o negar l'experiència de discriminació sexista o l'acte de violència masclista.</p> <p>Manca de protocols interns per detectar discriminacions sexistes o actes de violències masclistes.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de violències masclistes.</p> <p>No actuar davant de la sospita d'actes de violències masclistes en l'àmbit de la llar de l'infant o adolescent.</p>	<p>Incorporar la perspectiva de gènere com a part transversal dels continguts del currículum acadèmic.</p> <p>Implementar plans coeducatius de centre.</p> <p>Establir comissions de coeducació i igualtat com a punt d'orientació, anàlisi i revisió de la situació a cada comunitat educativa.</p> <p>Dur a terme accions de sensibilització feminista i coeducativa de caràcter comunitari, en què s'inclogui la perspectiva dels infants, de la comunitat educativa i de les famílies.</p> <p>Incorporar l'educació afectivosexual, en igualtat i amb perspectiva de gènere, en tots els nivells educatius, de forma adaptada al desenvolupament psicoemocional i social propi de cada etapa.</p> <p>Dur a terme formacions sobre igualtat entre dones i homes i violències masclistes que</p>

			<p>permetin desmuntar mites i estereotips i establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar els sexismes i les situacions de violències masclistes.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació, actuació i derivació dels actes de violències masclistes per a la intervenció especialitzada.</p>
Laboral	<p>Dificultats en l'accés al mercat laboral, sostre de vidre, terra enganxifós, segregació per sectors, etc.</p> <p>Situacions de violències masclistes en l'àmbit laboral (assetjament sexual o per motiu de sexe).</p>	<p>No garantir mecanismes que contribueixin a reduir o erradicar les discriminacions per motius sexistes en l'empresa/institució en concret.</p> <p>Minimitzar, justificar, normalitzar o negar l'experiència de discriminació sexista o l'acte de violència masclista.</p> <p>Culpabilització o penalització de la víctima en notificar la situació de discriminació/violència (acomiadament, canvi de lloc de treball, assetjament laboral, etc.).</p> <p>Manca de protocols interns per detectar i notificar situacions de discriminacions sexistes o violències masclistes en</p>	<p>Fer formacions sobre igualtat entre dones i homes i aplicar la perspectiva de gènere en l'àmbit laboral per tal de desmuntar estereotips i mantenir un llenguatge comú i igualitari.</p> <p>Implementar plans d'igualtat en l'empresa, incloent-hi comissions d'igualtat/gènere per tal de revisar-ne l'aplicació i el seguiment.</p> <p>Crear protocols interns per abordar les discriminacions i violències masclistes en l'àmbit laboral (detecció, notificació, actuació i derivació).</p> <p>Establir polítiques públiques en matèria laboral que promoguin l'erradicació de les</p>

		l'àmbit laboral, i per actuar-hi.	discriminacions que pateixen les dones en aquest àmbit (campanyes de sensibilització, establiment de mesures d'acció afirmativa, programes d'ocupabilitat específics per a dones, etc.).
Habitatge	Dificultats en l'accés al mercat d'habitatges de lloguer.	No llogar habitatges a famílies monomarentals.	Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment. Garantir requisits en l'accés a l'habitatge que no resultin discriminatoris. Promoure l'habitatge accessible per a dones en situació de vulnerabilitat (supervivents de violències masclistes, famílies monomarentals, etc.).
	Situacions de violència masclista en l'àmbit familiar.	Culpabilitzar o penalitzar la dona víctima per les accions de l'agressor en l'habitatge.	Promoure mecanismes perquè sigui l'agressor qui s'hagi de responsabilitzar dels deutes econòmics o altres conseqüències generades per la violència masclista exercida.
Sociosanitari	Sexisme i violències masclistes	Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament. En violències masclistes en l'àmbit de les relacions afectives i	Fer formacions a l'equip professional sobre la perspectiva de gènere i la igualtat entre dones i homes aplicades a l'àmbit sociosanitari. Desenvolupar campanyes informatives i de

		<p>situació d'institucionalització (persones grans/dependents), mantenir espais conjunts per a la parella o responsabilitzar la dona de la cura/atenció de la parella agressora.</p> <p>Manca de protocols interns per detectar situacions de discriminació o violències masclistes.</p> <p>No facilitar vies per notificar, reclamar o denunciar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p>	<p>sensibilització sobre la igualtat entre dones i homes i violències masclistes dirigides a la població atesa.</p> <p>Disposar d'un protocol intern de detecció i notificació de situacions de violència masclista.</p> <p>Establir ràtios coherents i objectives a les institucions sociosanitàries.</p> <p>Desenvolupar protocols en xarxa i circuits de detecció, notificació, actuació i derivació de les violències masclistes per a la intervenció especialitzada.</p>
Sanitari	Malaltia.	Oferir una atenció mèdica no adequada seguint criteris androcentristes.	Fer campanyes de sensibilització específiques per a professionals sanitaris i per a la població general, incloent-hi la perspectiva de gènere en l'atenció a la salut (campanyes informatives sobre patologies que afecten les dones de manera exclusiva o amb una simptomatologia diferent).
	Victimitzacions en matèria de salut afectivosexual i reproductiva. Violència obstètrica.	Dificultar l'accés a recursos sanitaris que promouen la salut afectivosexual i reproductiva de les dones.	Incorporar l'atenció i la promoció de la salut afectivosexual i reproductiva com un eix clau en el model d'atenció sanitària.

		<p>Entorns d'atenció a l'embaràs, part i postpart sense perspectiva de gènere (patologització i medicalització de l'embaràs/part/postpart, manca d'espais de corresponsabilitat, minimització de les afectacions que pot causar en la dona, instal·lacions o infraestructura inadequada, etc.).</p>	<p>Anàlisi amb perspectiva de gènere de les instal·lacions, infraestructura i atencions a la maternitat, garantint la incorporació de mesures que promoguin un tracte digne, respectuós i garant dels drets humans.</p> <p>Fer formacions específiques als professionals sobre l'atenció de la salut de les dones en l'àmbit afectivosexual i reproductiu, bons tractes i violència obstètrica.</p> <p>Disposar d'un llenguatge comú, indicadors objectius i dades que permetin analitzar l'impacte de la violència obstètrica i establir mesures que en promoguin l'erradicació.</p>
	<p>Violències masclistes</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar la víctima.</p> <p>Patologització de la violència masclista, les seves causes o les conseqüències sota diagnòstics que responsabilitzen les víctimes.</p> <p>Proposar fer teràpia de</p>	<p>Fer formacions sobre violències masclistes que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada.</p>

		<p>parella o implicar la víctima en l'atenció a la salut física o mental de l'agressor.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de violència masclista.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar les violències masclistes.</p>	
Serveis socials	Victimització inicial per motius no relacionats amb el sexe/gènere.	<p>Fer valoracions, determinar objectius, adoptar mesures o establir plans de treball estereotipats i discriminatoris cap a les dones (criteris d'anàlisi o valoració de la intensitat de forma diferent en funció del sexe de la persona; reproducció de rols estereotipats en els objectius que cal assolir, etc.).</p>	<p>Fer formacions sobre perspectiva de gènere, sexisme i violències masclistes a l'equip professional que permetin establir un llenguatge, uns criteris i uns indicadors comuns i igualitaris.</p> <p>Incorporar la perspectiva de gènere de forma transversal en les intervencions psicosocials.</p>
	Violències masclistes	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Demora en l'activació de recursos especialitzats, sobretot quan la detecció és per iniciativa pròpia.</p> <p>Culpabilitzar la víctima.</p> <p>Forçar l'evolució de la intervenció, no respectar els ritmes de la dona, adoptar intervencions paternalistes.</p>	<p>Fer formacions sobre violències masclistes que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Comptar amb professionals o equips especialitzats/des.</p> <p>Establir ràtios que possibilitin una atenció àgil, propera i de qualitat.</p>

		<p>Subestimar la sensació de perill de la dona.</p> <p>Exposar la víctima a l'agressor (visites conjuntes, espais d'atenció o accessos compartits, mesures que requereixen un contacte habitual entre víctima i agressor, etc.).</p> <p>Obviar la violència masclista en l'anàlisi i la intervenció en situacions en què hi ha múltiples victimitzacions inicials.</p> <p>Desqualificar informes psicosocials especialitzats perquè no s'ha tingut en compte el testimoni de l'home (agressor).</p> <p>Determinar l'autorització paterna (agressor) per activar mesures de protecció o recuperació envers els fills i filles.</p> <p>Manca de protocols de detecció de violències masclistes.</p> <p>Manca de professionals especialitzats/des o insuficiència de recursos materials i professionals especialitzats.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar les violències masclistes.</p>	<p>Comptar amb infraestructures separades que garanteixin la intimitat, la confidencialitat i la seguretat de la dona.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada.</p> <p>Fer campanyes de sensibilització per a la població general per prevenir i erradicar les discriminacions i violències masclistes.</p> <p>Promoure la difusió i l'accessibilitat als recursos d'atenció especialitzada.</p> <p>Facilitar l'atenció especialitzada en violències masclistes també a infants i adolescents, i prioritzar els drets de l'infant i la valoració professional.</p> <p>Disposar d'indicadors i dades sistematitzades que permetin analitzar l'impacte real de les violències masclistes i les necessitats de millora d'aquesta realitat al país.</p>
Cossos de	Violències masclistes -	Minimitzar, justificar,	Fer formacions sobre

<p>seguretat i àmbit legal</p>	<p>detecció.</p>	<p>negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Subestimar la sensació de perill de la dona.</p> <p>Culpabilitzar la víctima o desculpabilitzar l'agressor.</p> <p>Prejutjar la víctima pel seu estil de vida, l'aparença física, aspectes socioculturals o econòmics, etc.; o per la seva actitud i comportament durant l'actuació professional.</p> <p>Interpretar silencis, el consum de substàncies, la manca de resistència, etc., com elements per valorar un consentiment de la victimització.</p> <p>Etiquetar situacions de violència masclista com a violència recíproca (perquè la dona ha respost de forma agressiva en defensa pròpia) o com a conflictes de parella.</p> <p>Manca d'eines de detecció de situacions de violència de gènere.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de violència de gènere.</p>	<p>violències masclistes que permetin establir un llenguatge i indicadors comuns per a la detecció de la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació, actuació i derivació per a la intervenció especialitzada.</p> <p>Disposar d'eines fiables i validades de valoració del risc de la dona i dels fills i filles.</p> <p>Disposar d'una legislació acurada i coherent que respongui a la realitat de les violències masclistes (àmbits, tipificació, mesures que se'n poden derivar, mesures de protecció i recuperació cap als fills i filles menors, etc.).</p>
---------------------------------------	------------------	---	---

	<p>Violències masclistes - intervenció o denúncia.</p>	<p>Interrogar la dona en presència de l'agressor.</p> <p>Mediar entre la víctima i l'agressor en creure que es tracta d'un conflicte de parella.</p> <p>En cas de violències masclistes en l'àmbit de la parella, deixar l'home i la dona junts després d'una intervenció.</p> <p>Desqualificar el testimoni de la víctima pel seu aspecte físic, l'estil de vida o per la manca d'ajust del seu comportament al rol que s'espera que adopti una víctima de violència masclista.</p> <p>No considerar com a suficient el testimoni de la víctima per iniciar una investigació de la situació.</p> <p>Forçar la interposició de mesures sense respectar els ritmes de la dona.</p> <p>Intervencions paternalistes.</p> <p>Legislació que no respon al delictes o que genera confusió.</p>	
	<p>Violències masclistes - actuació jurídica derivada.</p>	<p>Proposar mesures vinculades a la mediació o la teràpia de parella.</p> <p>Desqualificar informes psicosocials especialitzats perquè no</p>	

		<p>tenen en compte el testimoni de l'home (agressor).</p> <p>Determinar l'autorització paterna per activar mesures de protecció o recuperació envers els fills i filles.</p> <p>Determinar ordres d'entrar en contacte respecte a l'agressor per a la dona víctima, però no per als fills/es. En cas que es decreti un règim de visites, no regular com es procedirà en el contacte paternofamiliar.</p>	
Mitjans de comunicació	<p>Sexisme o violències masclistes.</p> <p>Altres victimitzacions.</p>	<p>Difondre una imatge homogènia, estereotipada i sexista de les dones.</p> <p>Invisibilitzar les dones en càrrecs de responsabilitat, com a fonts d'informació i opinió qualificades, en rols tècnics no estereotipats, en rols protagonistes, etc.</p> <p>Infrarepresentar les dones o invisibilitzar les situacions que les poden afectar en els continguts publicats.</p> <p>En situacions de violència masclista, difondre la notícia sota criteris de morbositat o sensacionalisme; enfocar-la com un succés</p>	<p>Fer campanyes formatives per a professionals i de sensibilització específiques sobre perspectiva de gènere, igualtat entre dones i homes, sexisme i violències masclistes.</p> <p>Incloure les dones com a fonts d'informació qualificades i representades en espais públics també amb aquesta funció.</p> <p>Elaborar decàlegs i establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització i actuació amb perspectiva de gènere.</p>

		<p>i no com un fet estructural; minimitzar o culpabilitzar la víctima; minimitzar o justificar l'agressió o l'agressor; associar a la violència causes estereotipades (procedència, context cultural o socioeconòmic, consum d'alcohol, etc.), entre altres aspectes.</p>	<p>Contribuir a les campanyes de sensibilització sobre les discriminacions i violències masclistes.</p> <p>Fer difusió dels recursos existents al país.</p>
--	--	---	---

Taula 4. Bones pràctiques per evitar la revictimització cap a les dones

b) Persones grans

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les persones grans són els següents:

- Homogeneïtzació de la vellesa (“totes les persones grans són iguals”, “l’envelliment és igual per a tothom”).
- Patologització de la vellesa (“estan malaltes”).
- Vellesa com a element incapacitant:
 - En l'àmbit cognitiu: “no poden aprendre coses noves”, “no ho entenen bé”, “no són vàlides per prendre decisions”.
 - En l'àmbit físic i funcional: “són fràgils”, “no poden valdre's per si soles”, “són dependents”.
 - En l'àmbit d'execució de tasques: “són improductives”, “són passives” o “no poden desenvolupar activitats útils”.
- Infantilització de la vellesa (“es comporten com infants”).
- Atribucions relacionades amb la personalitat, el caràcter o altres característiques personals i interpersonal:
 - “No accepten els canvis de l’envelliment”.
 - “Són rígides, quadriculades i amb una forta resistència als canvis”.
 - “Estan aïllades, tenen tendència a desvincular-se socialment, busquen la soledat”.
 - “No estan connectades amb l’actualitat, s’han quedat en el passat”.
- Negació de la intimitat (“les persones grans ja no senten desig sexoafectiu ni mantenen relacions sexuals; per tant, no requereixen intimitat i privacitat”).
- Invisibilitat o negació de l'existència de maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones grans.

D'aquí se'n deriven algunes victimitzacions inicials i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem diverses orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració pública	<p>Infantilitzar les persones grans.</p> <p>Vies de comunicació, notificació i gestió administrativa de caràcter públic de difícil accés.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació.</p> <p>No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>Manca d'accessibilitat a determinats recursos.</p> <p>Manca de polítiques públiques des d'una perspectiva integradora que també tingui en compte les persones grans.</p>	<p>Fer formacions sobre el bon tracte i la no-discriminació al personal de l'Administració.</p> <p>Garantir diverses alternatives en les vies d'accés a tràmits i gestions.</p> <p>Fomentar programes oberts a la ciutadania i específics per a les persones grans que millorin la connectivitat i el coneixement dels nous recursos existents.</p> <p>Incorporar polítiques d'envelliment actiu, participació ciutadana, visibilitat de les persones grans, prevenció, detecció i abordatge del maltractament cap a persones grans i altres problemàtiques que les poden afectar, entre d'altres.</p> <p>Recollir i sistematitzar dades i elaborar informes i programes que tinguin presents de forma integrada o exclusiva, segons escaigui, les persones grans.</p>
Mobilitat i espais públics	Diverses victimitzacions inicials.		Urbanisme inclusiu que garanteixi la proximitat,

	<p>Manca de transport públic de qualitat.</p> <p>Manca d'espais que responguin a les necessitats reals.</p>		<p>l'autonomia, la vitalitat, la diversitat, la participació i la representació.</p>
Família	<p>Infantilitzar les persones grans.</p> <p>No garantir espais d'intimitat i privacitat.</p> <p>No potenciar l'autonomia personal.</p> <p>Maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones grans dependents.</p>	<p>Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>No facilitar vies per notificar, reclamar o denunciar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>No disposar de recursos professionals especialitzats o suficients per detectar, abordar i resoldre situacions de maltractament.</p>	<p>Campanyes de sensibilització per a la població general per erradicar estereotips associats a la vellesa, i campanyes de visibilització del maltractament a la gent gran.</p> <p>Fer formacions sobre el bon tracte i l'autonomia personal.</p> <p>Donar a conèixer els recursos existents i facilitar-ne l'accés.</p> <p>Disposar de programes de suport psicoemocional per a la persona cuidadora.</p>
Sociosanitari	<p>Infantilitzar les persones grans.</p> <p>No garantir espais d'intimitat i privacitat.</p> <p>No potenciar l'autonomia personal.</p> <p>Maltractament o abandonament/ negligències en la cura.</p>	<p>Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Manca de protocols interns per detectar situacions de maltractament o negligència.</p> <p>No facilitar vies per notificar, reclamar o denunciar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>No disposar de recursos</p>	<p>Fer formacions sobre el bon tracte i l'autonomia personal, dirigides tant a l'equip professional com a les persones institucionalitzades.</p> <p>Disposar d'un protocol intern de detecció i notificació de situacions de maltractament o negligència.</p> <p>Establir ràtios coherents i objectives a les institucions sociosanitàries.</p> <p>Promoure espais de cura</p>

		<p>professionals especialitzats o suficients per detectar, abordar i resoldre la situació de maltractament.</p> <p>Tendència a la institucionalització.</p>	<p>de l'equip professional.</p> <p>Desenvolupar campanyes informatives i de sensibilització sobre els drets de les persones que resideixen en institucions.</p> <p>Implementar alternatives que equilibrin les necessitats d'assistència de determinades persones grans amb més garantia de respecte i promoció de l'autonomia personal (habitatges amb serveis, habitatges tutelats, etc.).</p>
Sanitari	Malaltia.	Oferir una atenció mèdica no adequada seguint criteris estereotipats sobre la vellesa (negació o excés d'assistència).	<p>Dur a terme campanyes de sensibilització específiques per a professionals sanitaris.</p> <p>Garantir mecanismes de consulta i valoració, així com comitès ètics i d'inspecció.</p>
	Maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones grans dependents.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar la persona víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament específics cap a les persones grans.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament a les persones grans que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o</p>

		maltractament cap a persones grans.	negligència.
Serveis socials	Maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones grans dependents.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar la víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament específics cap a les persones grans.</p> <p>Manca de professionals especialitzats/des.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament cap a persones grans.</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament a les persones grans que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Comptar amb professionals o equips especialitzats/des.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p>
Cossos de seguretat i àmbit legal	Maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones grans dependents.	<p>Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Manca d'eines de detecció de situacions de maltractament específiques cap a les persones grans.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament cap a persones grans.</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament a la gent gran que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p>
Mitjans de comunicació	Edatisme o altres victimitzacions (per	Invisibilitzar les persones grans o les situacions que	Fer campanyes formatives per a

	discriminació o violència).	les poden afectar. Difondre una imatge homogènia i estereotipada de les persones grans.	professionals i de sensibilització específiques (tractament de les persones grans als mitjans de comunicació, estereotips, problemàtiques en què poden resultar més vulnerades, etc.) per al conjunt de la ciutadania. Incloure persones grans com a fonts d'informació qualificades en els mitjans de comunicació. Elaborar decàlegs o establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització. Contribuir a les campanyes de sensibilització i fer difusió dels recursos existents al país.
--	-----------------------------	--	---

Taula 5. Bones pràctiques per evitar la revictimització cap a persones grans

c) Persones amb discapacitat

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les persones que presenten algun tipus de discapacitat o a les mesures d'accessibilitat són els següents:

- Homogeneïtzació de les discapacitats.
- Infantilització de la discapacitat (“sempre seran infants”).
- Negació de l'autonomia personal:
 - No poden ser independents.
 - No poden entendre les coses.
 - No son vàlides per prendre decisions.

- Negació de la intimitat (“les persones amb discapacitat no tenen desig sexoafectiu ni mantenen relacions sexuals; per tant, no requereixen intimitat ni privacitat”).
- Suposat cost elevat i innecessari de la igualtat (“no compensa ni val la pena adoptar mesures per facilitar-los l’accessibilitat”).
- Invisibilitat o negació de l’existència de maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones en situació de dependència.

D’aquí se’n deriven victimitzacions inicials per discriminació i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem algunes orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració i espais públics	Dificultar la mobilitat i reduir l’autonomia de les persones amb discapacitat cognitiva en no incloure elements de disseny universal en edificis i instal·lacions públiques.		Utilitzar pictogrames, mapes de circulació i frases curtes. Elaborar recursos informatius i material de sensibilització per tal que també s’implementin aquestes mesures en l’àmbit privat.
Mobilitat	Manca de mitjans de transport públic adaptats.	Minimitzar, justificar o negar l’experiència de discriminació. No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.	Campanyes de sensibilització per a les empreses dedicades a aquest sector. Fer formacions per informar dels principals recursos existents per millorar l’accessibilitat. Establir l’accessibilitat dels vehicles com un criteri que cal valorar en les adjudicacions de contractes públics.
Habitatge	No llogar habitatges a persones amb discapacitat.	Minimitzar, justificar o negar l’experiència de discriminació. No activar els	Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment. Fer campanyes de

		<p>mecanismes per evitar que torni a passar.</p> <p>No facilitar vies per exigir la responsabilitat pertinent.</p> <p>No preveure l'accessibilitat en les mesures establertes.</p>	<p>sensibilització comunitàries.</p> <p>Donar a conèixer els recursos existents i facilitar-ne l'accés per tal d'adaptar, si escau, un habitatge.</p> <p>Garantir l'accessibilitat del conjunt de documents i mecanismes en cas de denunciar la situació.</p>
Família	Maltractament, abandonament o negligències en la cura de familiars dependents.	<p>Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>No facilitar vies per notificar, reclamar o denunciar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>No disposar de recursos professionals especialitzats o suficients per detectar, abordar i resoldre la situació de maltractament.</p>	<p>Fer formacions sobre el bon tracte i l'autonomia personal.</p> <p>Donar a conèixer els recursos existents i facilitar-ne l'accés.</p> <p>Disposar de programes de suport psicoemocional per a la persona cuidadora.</p>
Educació i lleure infant i juvenil	No acceptar infants pel tipus de discapacitat que presenten.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació.</p> <p>No informar dels recursos de suport existents.</p> <p>No activar els mecanismes per evitar que torni a passar.</p> <p>No facilitar vies per exigir</p>	<p>Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment.</p> <p>Informar sobre els programes de suport existents i facilitar-ne l'accés.</p> <p>Dur a terme formacions específiques per sensibilitzar la població i garantir uns</p>

		la responsabilitat pertinent. No preveure l'accessibilitat en les mesures establertes.	coneixements de base davant la diversitat. Garantir l'accessibilitat del conjunt de documents i mecanismes en cas de denunciar la situació.
	-	Recursos de suport als centres educatius que resulten estigmatitzants per a les persones que els requereixen.	Desenvolupar campanyes de sensibilització als centres educatius, tant per a l'alumnat com per al professorat.
	No anticipar la detecció de trastorns com el TEA en nenes en edat infantil (en què és més difícil el diagnòstic) i, per tant, no adequar les mesures pertinents en l'àmbit educatiu.		Fer formacions específiques de TEA en nenes per sensibilitzar els/les professionals i garantir uns coneixements de base a professionals de l'àmbit educatiu, la psicologia i la psicopedagogia.
	No facilitar l'accés i el seguiment de programes acadèmics i de formació professional més enllà de l'educació obligatòria.		Possibilitat de fer adaptacions curriculars i existència de suport a FP i a la universitat. Garantir l'accessibilitat dels espais. Garantir la compatibilitat o facilitar la convalidació de la valoració de discapacitat (Conava) en l'àmbit internacional per poder sol·licitar les adaptacions pertinents en proves d'accés oficials.
Laboral	Rebutjar la contractació de persones amb discapacitat.	Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació.	Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment.

		<p>No activar els mecanismes per evitar que torni a passar.</p> <p>Dificultar les vies per exigir la responsabilitat pertinent.</p> <p>No preveure l'accessibilitat a les mesures establertes.</p> <p>Adoptar recursos o elements estigmatitzants (distintius, armilles, denominacions, etc.) en les mesures establertes per fomentar l'ocupabilitat.</p>	<p>Fer campanyes de sensibilització a les empreses.</p> <p>Garantir l'accessibilitat del conjunt de documents i mecanismes en cas de denunciar la situació.</p> <p>Fomentar plans d'ocupabilitat que reverteixin les discriminacions en l'accés a l'àmbit laboral.</p> <p>Eliminar els recursos i els elements que contribueixin a estigmatitzar les persones amb discapacitat.</p>
Sociosanitari	<p>Infantilitzar les persones que pateixen algun tipus de discapacitat.</p> <p>No garantir espais d'intimitat i privacitat.</p> <p>No potenciar l'autonomia personal.</p> <p>Maltractament, abandonament o negligència en la cura de persones en situació de dependència.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació.</p> <p>No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>No disposar d'indicadors i protocols específics de detecció, actuació o derivació.</p>	<p>Fer formacions sobre el bon tracte i l'autonomia personal.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p> <p>Establir mesures de cura dels equips professionals i d'autocura (ràtios, espais de suport i cohesió d'equip, etc.).</p>
Sanitari	-	<p>No identificar la discapacitat cognitiva i, per tant, no adequar-hi la intervenció professional</p>	<p>Fer formacions específiques per sensibilitzar els/les professionals i garantir</p>

		<p>en situacions especialment sensibles (com intervencions en urgències mèdiques).</p> <p>No anticipar la detecció de trastorns com el TEA en nenes en edat infantil (en què és més difícil el diagnòstic).</p>	<p>uns coneixements de base per poder adequar les intervencions.</p> <p>Disposar d'espais petits per minimitzar l'angoixa i l'estrès que una intervenció mèdica d'urgència comporta, i adequar-los també a persones amb discapacitat cognitiva.</p> <p>Fer formacions específiques de TEA en nenes per sensibilitzar els/les professionals i garantir mecanismes de diagnòstic a pediatres i professionals de la psicologia.</p>
<p>Serveis socials</p>	<p>Maltractament, abandonament o negligències en la cura de persones amb discapacitat i en situació de dependència.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar la víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament específics de persones en situació de dependència.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament cap a persones en situació de dependència.</p> <p>Manca de recursos que garanteixin l'accessibilitat a una atenció especialitzada per</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament a persones en situació de dependència que permetin establir indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Comptar amb professionals o equips especialitzats/des.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p> <p>Comptar amb recursos que facilitin</p>

		a la recuperació de la situació de violència.	l'accessibilitat a les intervencions especialitzades per part de persones amb discapacitat.
	Dificultats o negligències en la cura d'infants a càrrec per motius relacionats amb la discapacitat presentada.	<p>Valorar indicadors i establir plans de treball seguint criteris que no prevegin les característiques específiques de la situació.</p> <p>Adoptar mesures genèriques que, tot i respondre a la suposada negligència, impossibiliten la reconducció de la situació per part de la persona responsable en no ser accessibles per la discapacitat que presenta.</p>	<p>Dur a terme actuacions coordinades amb equips especialitzats en l'atenció a la discapacitat concreta per tal de fer una exploració de la situació correcta.</p> <p>Garantir el disseny d'intervencions que comptin amb una perspectiva d'igualtat real.</p> <p>Incorporar els recursos existents pertinents per garantir que el pla d'intervenció tingui en compte la persona amb discapacitat i li resulti accessible.</p>
Cossos de seguretat i àmbit legal		<p>No abordar la interacció amb les persones amb discapacitat cognitiva de forma adequada al seu trastorn.</p> <p>No fer accessible el tràmit de denúncia o els processos legals derivats.</p>	<p>Fer formacions específiques per tal de sensibilitzar i garantir uns coneixements de base per poder adequar les intervencions.</p> <p>Informar sobre els recursos existents per garantir l'accessibilitat.</p>
Espais d'oci	<p>Prohibir l'entrada a locals d'oci nocturn.</p> <p>No garantir l'accessibilitat als espais d'oci.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació.</p> <p>No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests</p>	<p>Fer campanyes de sensibilització per a les empreses dedicades a aquest sector.</p> <p>Informar sobre els recursos existents per</p>

		mitjans no siguin accessibles.	garantir l'accessibilitat. Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment.
Mitjans de comunicació		Invisibilitzar les persones amb discapacitat o les situacions que les poden afectar en major mesura. Difondre una imatge estereotipada de les persones amb discapacitat.	Fer campanyes formatives per a professionals i de sensibilització específiques (tractament de les persones amb discapacitat als mitjans de comunicació, estereotips, problemàtiques en què poden resultar més vulnerades, etc.) per al conjunt de la ciutadania. Elaborar decàlegs o establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització. Contribuir a les campanyes de sensibilització i fer difusió dels recursos existents al país.

Taula 6. Bones pràctiques per evitar la revictimització cap a persones amb discapacitat

d) Infància, adolescència i joventut

Alguns dels estereotips principals que s'associen a la infància són:

- Hi ha infants que “surten malament” o que són “dolents”.
- “L’infant només aprèn a través de càstigs; si escoltes i negocies, et prendran el pèl.”
- “A vegades, una bufa a temps és l’única manera que n’aprenguin”.
- Les emocions dels infants són “infantils”.

- Els problemes percebuts pels infants no són rellevants, no acostumen a tenir gaire importància.
- Són massa petits/es per disposar d'informació, entendre, opinar, decidir.
- L'àmbit afectivosexual no és un aspecte que s'hagi d'abordar durant la infantesa; encara són petits/es.
- Els infants només volen jugar.
- S'ha d'evitar el malestar dels infants en qualsevol circumstància (que no plorin).

Quant als estereotips associats a l'adolescència, destacaríem:

- El pensament en l'adolescència és irracional i infantil.
- L'adolescent és irresponsable, rebel sense causa, caòtic/a, problemàtic/a, etc.
- L'adolescent ja és gran o no necessita els seus pares/mares.
- A l'adolescent no li importa el que els seus pares/mares pensin; només li importen les amistats. En general, és força egoista i egocèntric/a, especialment a casa.
- L'adolescent acostuma a mentir.
- Si els parles de determinats temes, els/les incites a fixar-s'hi i a provar diverses coses (sexualitat, drogues, etc.).

Finalment, també trobem mites i estereotips específics sobre la infància i l'adolescència en situació de vulnerabilitat o de risc. Alguns d'aquests serien els següents:

- Els infants i adolescents amb mesures de protecció són responsables de la situació; són "mals infants/adolescents".
- L'infant i l'adolescent en risc sempre són problemàtics/ques.
- L'infant que passa per una situació traumàtica o estressant sempre presenta conseqüències traumàtiques.
- L'infant no és conscient ni s'assabenta de determinades situacions de risc, negligència o maltractament que es donen al nucli familiar, és massa petit/a per adonar-se'n.
- L'infant necessita ambdós progenitors, encara que el vincle amb algun d'ells no sigui "l'ideal".
- Els homes que exerceixen violència masclista contra les seves parelles són "mals marits", però alhora poden ser bons pares.
- La síndrome d'alienació parental existeix.
- Visió idealitzada de la família ("els perills per a l'infant són a l'exterior, la família no pot ser un entorn de risc").

- Visió esbiaixada de l'exterior ("el risc principal de les violències sexuals en infants i adolescents està en les persones desconegudes").
- La reproducció de patrons de violència en infants víctimes de violència de gènere en l'àmbit familiar o violència intrafamiliar és inevitable.

Del conjunt d'estereotips i mites descrits se'n deriven algunes victimitzacions inicials per discriminació i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem algunes orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració pública	-	Manca de polítiques públiques des d'una perspectiva integradora que tinguin en compte la infància, l'adolescència i la joventut (protecció, participació, garantir drets i interessos propis, etc.).	<p>Crear espais i mecanismes accessibles i segurs per a la participació d'infants i adolescents en l'entorn i les polítiques públiques.</p> <p>Establir criteris per garantir que les polítiques públiques també estiguin centrades en la infància i l'adolescència.</p> <p>Recollir i sistematitzar dades i elaborar informes, plans i programes que tinguin presents de forma integrada o exclusiva, segons escaigui, infants, adolescents i joves.</p>
Família	Situacions de victimització inicial per discriminació o maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents.	<p>Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Creure que el que passa en una família és un aspecte privat i que, per tant, no s'hi ha</p>	<p>Campanyes de sensibilització per a la població general per al bon tracte de la infància i l'adolescència.</p> <p>Campanyes de sensibilització sobre victimitzacions específiques que poden</p>

		<p>d'interferir.</p> <p>No facilitar vies per notificar, reclamar o denunciar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>No disposar de recursos professionals especialitzats o suficients per detectar, abordar i resoldre situacions de maltractament.</p>	<p>patir i mecanismes de detecció per part de l'entorn informal.</p> <p>Fer difusió dels recursos existents destinats a la infància i l'adolescència, i facilitar-ne l'accés a les famílies.</p> <p>Disposar de programes de suport psicoemocional i educatiu per a infants, adolescents, mares i pares.</p>
Educatiu	Assetjament escolar.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o assetjament.</p> <p>Culpabilitzar l'infant, adolescent o jove víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions d'assetjament escolar.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits i recursos per abordar situacions d'assetjament escolar.</p>	<p>Fer formacions sobre assetjament escolar al professorat que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar-lo.</p> <p>Implementar campanyes de prevenció de l'assetjament escolar que impliquin el conjunt de la comunitat educativa (professorat, alumnat, famílies, etc.).</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos d'assetjament escolar.</p>
	Victimitzacions en matèria de salut afectivosexual i reproductiva.	<p>No incorporar l'abordatge en educació afectivosexual o fer-ho a partir de l'adolescència o joventut i des d'una perspectiva biomèdica.</p>	<p>Incorporar l'educació afectivosexual com a contingut transversal adaptat a les diferents etapes evolutives des de l'inici del període</p>

			escolar.
	Maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar l'infant, l'adolescent o jove víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament o abús específics cap a la infància i l'adolescència.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament o abús a la infància i l'adolescència.</p> <p>Estigmatització o tracte diferenciat dels infants i adolescents tutelats.</p>	<p>Fer formacions sobre maltractament en la infància i l'adolescència al professorat que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar la problemàtica.</p> <p>Implementar campanyes de prevenció dels abusos sexuals infantils des de l'inici del període escolar de forma adaptada a l'etapa evolutiva de l'infant/adolescent.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p> <p>Respectar i garantir la confidencialitat dels infants i adolescents per als quals hi hagi una intervenció per part de serveis socials.</p>
Sanitari	Malaltia.	Instal·lacions, entorn i resposta sanitària enfocada a les persones adultes.	Disposar d'espais infantils que contribueixin a reduir l'angoixa de la visita mèdica o del malestar, i potenciïn un entorn que respongui a la mirada de l'infant o l'adolescent i no de l'adult.

		Informar, sempre que sigui possible i de forma adaptada al desenvolupament psicoemocional i cognitiu de l'infant, sobre els aspectes de salut que l'afectin.
Victimitzacions en matèria de salut sexual i reproductiva.	No tenir en compte l'accés o les circumstàncies específiques dels i les adolescents en l'atenció a la salut sexual i reproductiva.	Incloure l'adolescència com a part de la població destinatària en campanyes, recursos i serveis per abordar la salut sexual i reproductiva.
Maltractament, ASI, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents.	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar l'infant, l'adolescent o jove víctima.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament o abús específics cap a la infància i l'adolescència.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament o abús a la infància i l'adolescència.</p> <p>Exploracions medicoforenses repetides, sense informar la víctima, en instal·lacions adultitzades, etc.</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament a infants i adolescents que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p> <p>En cas d'exploracions medicoforenses, garantir un entorn amic de la infància (instal·lacions, vestuari, simbolisme; explicacions adaptades; reduir les intervencions professionals i l'equip en si que hi intervé, etc.).</p> <p>Comptar amb equips</p>

		<p>En l'atenció a la salut mental infantojuvenil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manca d'una intervenció periòdica continuada, d'espais suficients o adequats per desenvolupar les sessions terapèutiques, canvis de referents, etc. - Sobremedicació d'infants i adolescents o errades en el diagnòstic. - Manca de coordinació amb els equips socials que intervenen prop del menor, si escau. 	<p>especialitzats suficients per a l'atenció infantojuvenil en situació de vulnerabilitat o risc.</p>
<p>Serveis socials</p>	<p>Maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents - Valoració i consideracions generals.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació o maltractament.</p> <p>Culpabilitzar l'infant, l'adolescent o jove víctima.</p> <p>Manca de professionals especialitzats/des.</p> <p>Manca de protocols de detecció de situacions de maltractament o abús específics cap a la infància i l'adolescència.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar</p>	<p>Fer formacions sobre el maltractament en la infància i l'adolescència que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica.</p> <p>Comptar amb professionals o equips especialitzats/des.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o</p>

		<p>situacions de maltractament o abús en la infància i l'adolescència.</p> <p>Exploracions psicosocials repetides, sense informar la víctima, en instal·lacions adultitzades, etc.</p>	<p>negligència.</p> <p>Comptar amb professionals especialitzats suficients, amb ràtios que permetin una valoració àgil de les situacions de risc.</p> <p>En cas d'exploracions psicosocials, garantir un entorn amic de la infància (instal·lacions, vestuari, simbolisme; explicacions adaptades; reduir les intervencions professionals i l'equip en si que hi intervé, etc.).</p> <p>Seguir el model de cases dels infants o Barnahus.</p> <p>Fer campanyes de sensibilització i intervencions preventives per reconduir factors de vulnerabilitat i risc.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització per erradicar estereotips envers infants i adolescents en situació de vulnerabilitat o risc.</p>
	<p>Maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents - Intervenció general.</p>	<p>Fer prevaldre els drets dels progenitors per damunt dels de l'infant/adolescent víctima.</p> <p>Forçar els contactes agressor/a-infant/adolescent simplement per la relació de filiació.</p>	<p>Prioritzar el dret superior de l'infant i l'adolescent en les propostes i actuacions implementades.</p> <p>Garantir l'acompanyament psicoemocional de l'infant i adolescent abans i després de l'aplicació de mesures de</p>

			<p>protecció, i durant aquest període.</p> <p>Comptar amb professionals o equips especialitzats/de suficients, amb ràtios que permetin una atenció propera, regular i àgil.</p> <p>Afavorir el treball en equip, i possibilitar el canvi de referents en casos cronificats per tal de no adoptar una visió estigmatitzada de la família i que no s'estableixi un vincle viciat o afectat per la síndrome d'esgotament professional (<i>burnout</i>).</p>
	<p>Maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents - Intervenció en situacions de retirada.</p>	<p>En cas de mesures de protecció en què hi hagi una retirada temporal de l'infant/adolescent, dilatar-les i adoptar una praxi més pròpia d'una retirada permanent o males praxis assumint que el retorn "és impossible" (manca de pla de treball per al retorn, manca de temporalitat, manca d'informació o comunicació dels objectius o indicadors, seguiment puntual).</p> <p>Vulnerar drets relatius a la pàtria potestat i que dificulten la possibilitat de canvi en el rol parental/marental (no</p>	<p>En cas de mesures de protecció en què hi hagi una retirada temporal de l'infant/adolescent, establir plans de treball concrets i informats, amb un seguiment regular de les famílies per afavorir el retorn.</p> <p>Prioritzar models alternatius d'acolliment i protecció no residencials (família d'acollida).</p> <p>Garantir una valoració, una preparació i un acompanyament especialitzat a les famílies acollidores d'infants i adolescents, amb protocols i programes específics,</p>

		<p>comunicar determinades informacions sobre l'infant o adolescent; no permetre la participació en el procés de decisió d'aspectes rellevants – canvis d'escola, intervencions mèdiques, etc.–, o no comunicar aspectes significatius sobre l'estat i el desenvolupament psicoemocional, acadèmic, social i físic de l'infant o l'adolescent).</p> <p>Institucionalització excessiva, no adequada davant de determinades situacions específiques, allunyada de l'entorn habitual de l'infant/adolescent o manca de recursos alternatius.</p> <p>Maltractament o negligències en l'atenció en els centres residencials o famílies d'acollida.</p> <p>Inestabilitat en situacions de retirada (institucionalització canviant, retorn d'infants i adolescents per part de la família acollidora, canvis de família d'acollida, etc.).</p> <p>Finalitzar la intervenció o fer derivacions de forma precipitada tenint en compte l'edat biològica</p>	<p>detallats i objectius.</p> <p>En cas que s'hagi de recórrer a un recurs residencial institucionalitzat, garantir la màxima assimilació a un entorn familiar i a l'entorn habitual de l'infant o adolescent (localització propera, dimensions, instal·lacions, model de gestió, etc.).</p> <p>En cas de circumstàncies que requereixin una atenció especialitzada, garantir mesures d'acompanyament en aquest sentit.</p> <p>Establir comissions d'avaluació i protocols de detecció de negligències o maltractament en centres residencials i en les famílies d'acollida.</p> <p>Dissenyar recursos sota una línia d'intervenció continuada que garanteixin l'equilibri entre l'autonomia i l'acompanyament de l'infant o adolescent en el seu procés maduratiu, també en el moment de transició a una vida independent en cas que escaigui.</p>
--	--	--	---

		(majoria d'edat).	
	Violències masclistes en la infància i adolescència.	<p>No tenir en compte els fills i filles com a víctimes de la violència masclista que el pare o la parella de la mare exerceix.</p> <p>Inclusió de la síndrome d'alienació parental en les valoracions als infants i adolescents.</p> <p>Fer prevaldre els drets dels progenitors per damunt dels de l'infant/adolescent víctima.</p> <p>Forçar els contactes agressor/a-infant/adolescent simplement per la relació de filiació.</p> <p>Preveure un pla d'intervenció familiar que impliqui el contacte entre la mare i l'agressor.</p> <p>Determinar l'autorització paterna (agressor) per activar mesures de protecció o recuperació envers els fills i filles.</p> <p>Manca de professionals especialitzats/des.</p> <p>Manca de perspectiva de gènere en les intervencions amb infants i adolescents.</p>	<p>Incloure la perspectiva de gènere en les intervencions relacionades amb la infància i l'adolescència.</p> <p>Prioritzar el dret superior de l'infant i l'adolescent en les propostes i actuacions implementades.</p>
Cossos de seguretat i àmbit legal	Maltractament, abandonament o negligències en la cura d'infants i adolescents.	Minimitzar, justificar, negar o ocultar l'experiència de discriminació o	Fer formacions sobre maltractament infantil que permetin establir un llenguatge i uns

		<p>maltractament. Atribuir-la a una suposada manipulació (SAP) o a una suposada tendència a exagerar o mentir per part de l'infant/adolescent.</p> <p>Manca d'eines de detecció de situacions de maltractament específiques cap a la infància i l'adolescència.</p> <p>Inexistència o desconeixement dels circuits per abordar situacions de maltractament cap a la infància i l'adolescència.</p> <p>Manca de professionals o equips policials i jurídics especialitzats.</p> <p>Exploracions o interrogatoris reiterats, amb diversos professionals, sense informar l'infant o l'adolescent, en instal·lacions, vestuari o amb un tracte adultitzat, etc.</p> <p>No escoltar ni permetre la participació de l'infant o adolescent en el procés, dirigint les comunicacions entre professionals o als progenitors.</p> <p>Fer prevaldre els drets dels progenitors per damunt dels de</p>	<p>indicadors comuns per detectar la problemàtica.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de maltractament o negligència.</p> <p>Disposar d'espais infantils, que contribueixin a reduir l'angoixa i el malestar de la victimització, i potenciïn un entorn que respongui a la mirada de l'infant o l'adolescent i no de l'adult.</p> <p>Informar, de forma adaptada al desenvolupament psicoemocional i cognitiu de l'infant, sobre les intervencions que s'efectuen, l'equip professional, les actuacions que prosseguiran, etc.</p> <p>Seguir el model de cases dels infants o Barnahus.</p> <p>Establir un acompanyament psicoemocional dels infants i adolescents durant tot el procés legal que promogui la resiliència posterior i minimitzi la revictimització.</p>
--	--	--	---

		<p>l'infant/adolescent víctima.</p> <p>Forçar els contactes agressor/a-infant/adolescent simplement per la relació de filiació.</p>	<p>Incloure la perspectiva de gènere en les intervencions relacionades amb la infància i l'adolescència.</p> <p>Prioritzar el dret superior de l'infant i l'adolescent en les propostes i actuacions implementades.</p>
Mitjans de comunicació	-	<p>Invisibilitzar la infància, l'adolescència i la joventut més enllà de programes d'entreteniment infantil; o homogeneïtzar les diferents etapes evolutives.</p> <p>No incloure la infància en el tractament de la informació significativa sobre el seu entorn (comunicació, participació, interessos, etc.).</p> <p>Invisibilitzar o minimitzar problemàtiques que afecten de manera específica la infància i l'adolescència.</p> <p>Ús dels infants, adolescents i joves amb connotacions sensacionalistes o oferint una imatge adultitzada.</p> <p>Generalitzar, desvirtuar o estigmatitzar els infants i adolescents atesos per Salut Mental, serveis</p>	<p>Fer formacions per a professionals específiques en el tractament de la infància, l'adolescència i la joventut, així com sobre problemàtiques en què poden resultar més vulnerables o vulnerats/des.</p> <p>Elaborar decàlegs o establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització, informació, tractament adequat (protecció de la imatge i la identitat, incorporant-hi una visió centrada en la infància, prioritzant el respecte i l'acompliment dels drets que els/les afecten, augmentant la seva participació a través de continguts i espais destinats específicament per a ells/es, etc.).</p> <p>Contribuir a les campanyes de</p>

		socials i/o en centres d'atenció residencial.	sensibilització sobre les problemàtiques principals que poden patir i fer difusió dels recursos existents al país destinats a la infància i l'adolescència.
--	--	---	---

Taula 7. Bones pràctiques per evitar la revictimització d'infants, adolescents i joves

e) Persones d'altres nacionalitats, immigrades, nouvingudes o de diversitats ètnicoracials

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les persones d'altres nacionalitats, nouvingudes, immigrades, de diversitats ètniques o racialitzades són els següents:

- Homogeneïtzació com a col·lectiu.
- Jerarquització de la diversitat ètnicoracial.
- Determinats aspectes físics ètnicoracials es converteixen en variables que determinen de forma inadequada, negativa o excloent altres característiques i atributs personals (per exemple, assumir que una persona negra és una persona immigrada, de baix poder adquisitiu, amb dificultats idiomàtiques o problemàtica i conflictiva).
- Incomprensió sobre el procés migratori: percepció de la migració com una elecció o un caprici, i no com una alternativa o com la manera exclusiva de sobreviure.
- Categorització de la migració com un atribut personal heretable.
- Atribució de qualitats i comportaments danyosos, destructius o demonització com a col·lectiu, sovint establint barreres simbòliques basades en una suposada lluita "elles/ells vs. nosaltres":
 - "Disposen de més drets i ajudes que la població originària del país receptor".
 - "Col·lapsen l'assistència socio sanitària".
 - "No treballen" o "ens treuen la feina"
 - "No aporten res més que despeses".
 - "No volen integrar-se".
 - "Suposen un risc per a la identitat cultural o religiosa del país receptor".
 - "Suposen un risc per a la seguretat" (associació amb terrorisme i augment de la criminalitat).

- Impossibilitat de sostenir les persones nouvingudes: creença que les despeses que suposen no són assumibles per part del país receptor, obviant aspectes de drets humans o d'aportacions reals que es generen amb la migració.

D'aquí se'n deriven algunes victimitzacions inicials per discriminació i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem algunes orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració pública	-	<p>Tracte estereotipat o discriminatori degut a l'origen ètnic o a característiques racialitzades.</p> <p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de la discriminació.</p> <p>No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.</p> <p>Manca d'accessibilitat a determinats recursos fonamentals degut a barreres idiomàtiques.</p> <p>Dilatació dels processos administratius vinculats a la regularització al país d'acollida.</p>	<p>Fer formacions al personal de l'Administració sobre el bon tracte, els estereotips i la no-discriminació en l'atenció a persones de diversitat ètnicoracial o immigrades.</p> <p>Garantir l'accessibilitat idiomàtica en els documents, els tràmits i les gestions fonamentals.</p> <p>Fomentar programes, recursos i serveis que facilitin l'arribada i l'adaptació sociolaboral, educativa, idiomàtica o legal al país.</p> <p>Elaborar estudis i informes en què s'incloguin variables de detecció i visibilització de possibles discriminacions per motius ètnicoracionals o de nacionalitat.</p> <p>Implementar campanyes de sensibilització a la població per eliminar estereotips relacionats amb la diversitat ètnicoracial i les</p>

			persones immigrades.
Educació	<p>Dificultar o negar l'admissió de persones immigrades.</p> <p>Segregació escolar.</p>	<p>No disposar de recursos que facilitin i promoguin l'acollida de persones nouvingudes a la realitat pràctica del sistema educatiu del país.</p>	<p>Promoure eines i recursos que facilitin l'adaptació de persones nouvingudes al sistema educatiu obligatori.</p> <p>Fomentar la cultura de la pau i l'abordatge de les diversitats ètnicoracials i la multiculturalitat a l'aula des d'una perspectiva real, necessària i enriquidora.</p> <p>Oferir recursos que contribueixin a eliminar barreres idiomàtiques i a adaptar-se al país (cursos de llengua gratuïts, guies de paraules bàsiques, etc.).</p>
Laboral	<p>Rebutjar la contractació de persones de diferents ètnies o racialitzades.</p> <p>Establir requisits diferents per a l'accés a una mateixa vacant laboral per motius de nacionalitat.</p> <p>Precaritzar els contractes laborals en casos de persones immigrades.</p> <p>Dificultar l'accés als llocs de treball qualificats per a les persones d'altres nacionalitats, immigrades o de determinades ètnies.</p>	<p>Burocràcia feixuga, excessiva o difícil de reunir en la contractació de persones immigrades.</p> <p>Dilatació dels tràmits administratius necessaris per a la contractació de personal.</p> <p>Negar, minimitzar, justificar criteris discriminatoris per motiu de nacionalitat, origen o ètnia en l'accés a determinats llocs de treball.</p>	<p>Desenvolupar campanyes de sensibilització per erradicar discriminacions per motius ètnicoracials, de nacionalitat o de procedència.</p> <p>Revisar els tràmits requerits per contractar personal i promoure mecanismes que agilitzin, minimitzin o compensin les dificultats de contractació de persones nouvingudes.</p> <p>Elaborar estudis i informes en què s'incloguin variables de detecció i visibilització de possibles</p>

			discriminacions per motius ètnicoracials o de nacionalitat.
Habitatge	<p>No llogar habitatges a persones de diferents ètnies, racialitzades o immigrades.</p> <p>Sol·licitar requisits diferents o més feixucs en casos de persones d'altres nacionalitats, immigrades o de determinats orígens/característiques ètnicoracials.</p> <p>Segregació espacial i geogràfica.</p> <p>Manca d'inversió en millores d'urbanisme en zones amb més concentració de persones immigrades, d'altres nacionalitats, o de diversitat ètnica i cultural.</p>	<p>Minimitzar, justificar o negar l'experiència de la discriminació.</p> <p>No activar els mecanismes per evitar que torni a ocórrer o que es mantingui la situació de discriminació.</p> <p>No facilitar vies per exigir la responsabilitat pertinent.</p>	<p>Determinar criteris i mecanismes per garantir que l'urbanisme i l'arquitectura no resultin discriminatoris ni segregants.</p> <p>Elaborar estudis i informes en què s'incloguin variables de detecció i visibilització de possibles discriminacions per motius ètnicoracials o de nacionalitat.</p>
Sanitari	Malaltia o embaràs.	<p>Negar l'atenció sanitària o determinats serveis fonamentals pel fet de ser una persona immigrada o no disposar del permís de residència.</p> <p>Exigir determinats avals econòmics per accedir a l'atenció mèdica.</p> <p>Emetre factures que contribueixin a un endeutament de la persona en situació de vulnerabilitat econòmica.</p>	<p>Facilitar l'accés a l'atenció sanitària en casos de necessitat o d'urgència.</p> <p>Permetre la valoració i eliminació del deute en casos de vulnerabilitat.</p>

<p>Serveis socials</p>	<p>-</p>	<p>Exigir requisits diferents, superiors o discriminatoris en l'accés a determinats recursos bàsics.</p> <p>Negar l'accés a serveis especialitzats d'atenció integral en situacions de violència per no disposar del permís de residència.</p> <p>Establir criteris que minimitzin (relativisme cultural) o agreugin (estereotips i prejudicis) les valoracions de situacions de vulnerabilitat o risc dels nuclis familiars en què hi ha persones immigrades o amb un determinat origen ètnic.</p>	<p>Assegurar l'accés a serveis i recursos vinculats a la garantia dels drets humans, independentment de la procedència de la persona o la seva situació administrativa al país d'acollida.</p> <p>Disposar de protocols i mecanismes de detecció de situacions de vulnerabilitat o risc validats.</p> <p>Desenvolupar formacions i campanyes de sensibilització que contribueixin a l'erradicació d'estereotips i discriminacions per motius de procedència o d'origen ètnic.</p>
<p>Cossos de seguretat i àmbit legal</p>	<p>-</p>	<p>Pressuposar que la persona que ha comès el delictes o la victimització inicial és la persona racialitzada.</p> <p>Qüestionar el testimoni de la víctima degut a la seva diversitat ètnica o religiosa, o al fet de ser immigrada.</p> <p>Prioritzar l'actuació en relació amb la situació d'irregularitat al país de la persona immigrada i no actuar davant la victimització inicial patida.</p> <p>Efectuar més controls o</p>	<p>Dur a terme formacions i establir mecanismes de detecció de possibles actuacions policials discriminatòries en casos de persones immigrades, de diferent nacionalitat o ètnia.</p> <p>Recollir i sistematitzar dades en casos de delictes per motius ètnics, xenofòbia i racisme.</p> <p>Establir mecanismes d'anàlisi que possibilitin la detecció i reconducció d'aspectes legals discriminatoris envers la</p>

		intervencions més exhaustives en trobar-se amb persones racialitzades.	diversitat ètnica i els processos migratoris.
Espais d'oci	Denegar l'accés a persones d'ètnies diferents o racialitzades.	Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació. No facilitar vies per notificar/reclamar la situació o que aquests mitjans no siguin accessibles.	Fer campanyes de sensibilització per a l'erradicació d'estereotips i discriminacions per motius de nacionalitat, origen ètnic o procedència.
Mitjans de comunicació	-	Invisibilitzar la diversitat etnicoracial o les situacions de discriminació que les poden afectar en major mesura. Difusió d'una imatge estereotipada de les persones immigrades o de determinades ètnies. Incloure l'origen ètnic en notícies en què aquesta variable no és rellevant. Establir criteris diferents en la forma de mencionar les persones d'altres nacionalitats en funció de les implicacions de la notícia.	Fer campanyes formatives per a professionals i de sensibilització específiques per al conjunt de la ciutadania. Elaborar decàlegs o establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització i de tractament de la informació en matèria de diversitat etnicoracial, processos migratoris, persones nouvingudes, etc. Incorporar persones d'altres nacionalitats, immigrades, de diverses ètnies o racialitzades com a fonts qualificades. Garantir la representació de la diversitat etnicoracial i la multiculturalitat en

			espais de visibilització. Contribuir a les campanyes de sensibilització i fer difusió dels recursos existents al país.
--	--	--	---

Taula 8. Bones pràctiques per evitar la revictimització per motius de procedència, nacionalitat o de diversitat ètnicoracial

f) Persones LGBTI

Alguns dels estereotips principals que s'associen a les persones LGBTI són els següents:

- Homogeneïtzació com a col·lectiu.
- Patologització de les orientacions sexoafectives i identitats de gènere que no encaixen amb el marc heteropatriarcal normatiu.
- Creença que l'orientació sexoafectiva o la identitat són aspectes d'elecció, caprici o transitoris de la persona, especialment en la infància (negació) o la joventut.
- Atribucions sobre l'aspecte físic o els rols socials desenvolupats:
 - Existència de suposats indicadors visibles que mostrarien l'orientació sexual de la persona (“els homes gais són efeminats, tenen ploma, etc.”; “les dones lesbianes són molt masculines”; “a les persones LGBTI els agrada cridar l'atenció amb el seu comportament o vestuari”).
 - Vinculació de determinats àmbits professionals a les persones LGBTI.
- Mites sobre l'establiment de vincles afectius i la sexualitat:
 - Inestabilitat de les relacions (“les persones LGBTI no poden tenir relacions estables”).
 - Incapacitat per formar una família o garantir un entorn adequat per al desenvolupament psicoemocional dels infants.
 - Relacions interpersonals centrades en la sexualitat (“als homes gais els agraden tots els homes / a les dones lesbianes els agraden totes les dones”; “les persones LGB volen convertir a tothom a la seva orientació”, “les persones bisexuals són vicioses”, “les persones LGBTI sempre intenten seduir a tothom”).
 - Tendència a adoptar pràctiques sexuals de risc o associació de determinades malalties de transmissió sexual a les persones LGBTI per defecte.

D'aquí se'n deriven algunes victimitzacions inicials per discriminació i victimitzacions secundàries, per a les quals proposem algunes orientacions:

Àmbit	Victimització primària	Revictimització	Recomanació de bona praxi
Administració pública	-	<p>Manca d'adequació de la documentació registral a la identitat sentida de la persona.</p> <p>Pressuposar la cisheterosexualitat.</p> <p>Tracte estereotipat o discriminatori degut a l'orientació afectivosexual o a la identitat de gènere (efectuar preguntes irrelevantes, no respectar la confidencialitat, efectuar comentaris entre companys/es, etc.).</p> <p>Haver de relatar de forma repetitiva la condició de transsexualitat o adreçar-se a la persona pel nom registral i no pel sentit.</p> <p>Documents, tràmits, reculls de dades o enquestes sense perspectiva de gènere.</p>	<p>Formacions de base a l'Administració general sobre estereotips i mites relacionats amb les persones LGBTI, diversitat sexoafectiva i sexogenèrica, igualtat i bon tracte.</p> <p>Garantir la perspectiva de gènere i la possibilitat de fer constar les diversitats afectivosexuals o d'identitat, en cas que escaigui, en la documentació emesa per entitats públiques.</p> <p>Registrar la informació sobre la condició de transsexualitat i d'acord amb el nom i la identitat sentida, garantint alhora la confidencialitat i la no estigmatització per evitar repeticions revictimitzants.</p> <p>Recollir i sistematitzar dades i elaborar informes i programes amb perspectiva de gènere, i representació de les diversitats afectivosexuals i identitats no binàries.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització en matèria de diversitat de gènere i</p>

			sexual.
Educació	Separació per sexes en les activitats o espais educatius.	Ignorar la identitat sentida i tractar segons el sexe registral.	Evitar fer grups/divisions de l'alumnat per motius que reforcin el binarisme, els estereotips, la segregació, etc.
	Victimització LGTBIfòbica.	Minimitzar, justificar o negar l'experiència de la discriminació o violència. Culpabilitzar la víctima. Manca de protocols de detecció, actuació i derivació de situacions d'LGBTIfòbia.	Fer formacions sobre LGTBIfòbia al professorat que permetin establir indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica en l'àmbit educatiu. Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos d'LGBTIfòbia.
	Manca de perspectiva de gènere en els currículums acadèmics i invisibilització de les persones LGBTI en els continguts educatius generals. Centrar els tallers de sexualitat en un model biomèdic heteropatriarcal que no prevegi les diversitats afectivosexuals.		Dur a terme formacions específiques per al professorat sobre la perspectiva de gènere i les diversitats sexoafectives i sexogenèriques. Incloure la perspectiva de gènere i les diversitats en els currículums acadèmics de forma transversal. Organitzar tallers de sexualitat que incorporin la vessant afectiva, social i cultural diversa, inclusiva i igualitària; que trenquin mites i

			estereotips en aquest sentit.
Laboral	Rebutjar la contractació de persones trans o discriminar la gent per motiu d'orientació o identitat.	Minimitzar, justificar o negar l'experiència de discriminació. No activar els mecanismes per evitar que torni a ocórrer. Dificultar les vies per exigir la responsabilitat pertinent.	Fer difusió del marc legal existent a Andorra i exigir-ne el compliment. Garantir plans d'ocupabilitat amb perspectiva de gènere i de diversitats sexuals que reverteixin les discriminacions en l'accés a l'àmbit laboral.
Sociosanitari	Obligar a utilitzar serveis, vestidors, habitacions i altres instal·lacions similars segons el sexe registrat.	Ignorar la identitat sentida i tractar segons el sexe registrat. Pressuposar la cisheteronormativitat. En centres residencials, no disposar d'espais que garanteixin la privacitat i la intimitat tenint en compte les diversitats de gènere i sexuals.	Utilitzar les instal·lacions segons el sexe sentit. Fer formacions per a professionals sobre les diversitats de gènere, afectives i sexuals. Assegurar que els espais garanteixin el respecte i la igualtat de les persones tenint en compte les diversitats de gènere, afectives i sexuals.
Sanitari	Obligar a utilitzar serveis, vestidors, habitacions i altres instal·lacions similars segons el sexe registrat.	Ignorar la identitat sentida i tractar segons el sexe registrat. Pressuposar la cisheteronormativitat.	Utilitzar les instal·lacions segons el sexe sentit. Incorporar la perspectiva de gènere i les diversitats afectivosexuals en les actuacions des de l'àmbit sanitari.
Serveis socials	Victimització LGBTIfòbica.	Minimitzar, justificar o negar l'experiència de la discriminació o violència. Culpabilitzar la persona víctima.	Fer formacions sobre LGBTIfòbia que permetin establir un llenguatge i uns indicadors comuns per detectar i abordar la problemàtica. Comptar amb

		<p>Manca de protocols de detecció, actuació i derivació, si escau, en casos de discriminació o violència LGBTIfòbica.</p> <p>Manca de professionals especialitzats/des.</p> <p>Inexistència de circuits per abordar situacions d'LGBTIfòbia.</p>	<p>professionals o equips especialitzats/des.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a la intervenció especialitzada en casos d'LGBTIfòbia.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització en matèria de diversitat de gènere i sexual.</p>
<p>Cossos de seguretat i àmbit legal</p>	<p>Victimització LGBTIfòbica.</p>	<p>Prejutjar, qüestionar, culpabilitzar, justificar o minimitzar l'experiència de victimització patida tenint en compte estereotips sobre les persones LGBTI.</p> <p>Menystenir o desqualificar el testimoni de la víctima tenint en compte estereotips sobre les persones LGBTI.</p> <p>No tenir present la perspectiva de gènere o de les diversitats afectivosexuals en situacions de victimització amb què la naturalesa del delictes hi estigui relacionada (delictes d'odi).</p>	<p>Fer formacions especialitzades sobre delictes d'odi/LGBTIfòbics.</p> <p>Disposar de protocols i circuits concrets i consensuats de detecció, notificació i derivació per a l'actuació especialitzada en casos de delictes d'odi.</p> <p>Recollir dades estadístiques sobre la incidència dels delictes d'odi.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització per afavorir la visibilització d'aquestes situacions i reduir el temor a la denúncia.</p> <p>Dur a terme formacions de base sobre la perspectiva de gènere, les identitats de gènere i l'orientació sexoafectiva per reduir estereotips i</p>

			afavorir un tracte respectuós i igualitari.
Espais d'oci	Obligació d'ús dels serveis, vestidors o altres instal·lacions similars segons el sexe registral.		Permetre l'ús de les instal·lacions segons el sexe sentit.
Mitjans de comunicació		<p>Tractament de notícies sense perspectiva de les diversitats de gènere i sexuals.</p> <p>Invisibilitzar les persones LGBTI o les situacions d'LGBTIfòbia.</p> <p>Difondre una imatge homogènia i estereotipada de les persones LGBTI.</p>	<p>Fer formacions a professionals sobre diversitat sexual i de gènere.</p> <p>Promoure campanyes de sensibilització en diversitat sexual i de gènere per al conjunt de la ciutadania.</p> <p>Elaborar decàlegs o establir comissions internes de consulta, orientació i promoció de polítiques de sensibilització i tracte inclusiu i amb perspectiva de gènere.</p>

Taula 9. Bones pràctiques per evitar la revictimització cap a persones LGBTI

5. Aspectes metodològics

El Pla integral sobre la victimització secundària. Guia de bones pràctiques (PIVS) ha estat elaborat per l'Àrea de Polítiques d'Igualtat, del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat, i la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana (Govern d'Andorra) com a resultat del compromís adquirit amb la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

Per assegurar-ne l'efectivitat i sostenibilitat, s'ha considerat oportú dissenyar una estructura de composició i implementació del Pla per fases quadrimestrals que garanteixin l'aplicabilitat i concreció progressives de les mesures incloses, així com la integració en els àmbits previstos. La temporalització plantejada ha estat la següent:

Pla integral sobre victimització secundària (PIVS)	2019			2020			2021			2022			2023		
	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3
F1: Consulta intersectorial i recollida d'informació pel PIVS															
F2: Elaboració i aprovació del PIVS															
F3: Formacions a professionals sobre el PIVS															
F4: Orientació, si escau, en plans sectorials de VS															
F5: Elaboració, aprovació i difusió del circuit per a la notificació de VS															

Taula 10. Cronograma de l'elaboració i implementació del Pla integral sobre victimització secundària

➤ Fase 1: Consulta intersectorial i recollida d'informació

Tenint en compte l'abast dels processos de victimització i revictimització i els agents implicats, es va plantejar aquest document com a resultat d'un treball interdisciplinari i intersectorial per tal que s'ajustés al màxim, no només a les realitats vinculades amb la problemàtica, sinó també a les realitats detectades específicament per les persones afectades, els/les professionals, les institucions i els organismes responsables i el teixit associatiu.

Per aquest motiu, durant els mesos de setembre del 2019 a abril del 2020, s'han consultat les institucions següents, les entitats i les associacions perquè ens fessin arribar situacions de revictimització que normalment es troba el grup poblacional atès i les propostes que recomanarien per a una bona pràctica:

- ❖ Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat (Govern)
- ❖ Ministeri d'Afers Exteriors (Govern)
- ❖ Associacions:
 - Federació Andorrana d'Associacions de Persones amb Discapacitat (FAAD)
 - Associació de Minusvàlids i Disminuïts d'Andorra (AMIDA)
 - Associació d'Afectats d'Autisme d'Andorra (AUTEA)
 - Federació de la Gent Gran
 - UNICEF Andorra
 - Associació Fills d'Andorra
 - Fòrum de la Joventut d'Andorra (FNJA)
 - Associació per la Defensa del Jovent en Risc d'Andorra (ADJRA)

- Diversand Andorra
- Associació de Dones d'Andorra
- Acció Feminista
- Stop Violències
- Obrim-los, obrim-les

➤ **Fase 2: Elaboració i aprovació del PIVS**

Aquesta fase, desenvolupada de forma simultània a l'anterior, ha donat com a resultat el Pla integral sobre la victimització secundària. Guia de bones pràctiques (PIVS). Aquest document s'ha enfocat des del plantejament de constituir-se com un document marc que compleixi amb els objectius següents:

- a. Conceptualitzar els diferents tipus de victimitzacions, tenint en compte criteris d'expertesa i legislació aplicable a Andorra.
- b. Identificar els agents susceptibles d'exercir victimització secundària i comprendre els efectes que pot provocar la victimització secundària en les persones que la pateixen.
- c. Adquirir una capacitat analítica en matèria de revictimitzacions i promoure la responsabilitat professional, institucional i social per eliminar-ne la reproducció.
- d. Recollir les orientacions i recomanacions principals que contribueixen a fomentar una bona pràctica i prevenir, d'aquesta manera, les victimitzacions secundàries.
- e. Introduir les victimitzacions secundàries exercides més habitualment cap a persones o col·lectius especialment vulnerats, així com recomanacions específiques per a aquests contextos, i visibilitzar els estereotips que hi ha al darrere.
- f. Establir un punt de partida integrador per elaborar plans sectorials de victimització secundària que permetin abordar la problemàtica de forma específica.

➤ **Fase 3: Formacions a professionals sobre el PIVS**

Per assolir els objectius abans esmentats, es preveu acompanyar el PIVS amb un conjunt de formacions teoricopràctiques per als col·lectius professionals i organismes principalment implicats. D'aquesta manera, s'assegura que el document es traslladi de forma efectiva a l'exercici quotidià dels equips de treball i que la seva implementació no depengui exclusivament de la voluntat o l'interès particular en la matèria, sinó d'un sentit de responsabilitat institucional.

➤ **Fase 4: Orientació en plans sectorials en matèria de victimització secundària**

Així mateix, tot i que la legislació andorrana preveu la creació de mecanismes de prevenció de victimització secundària per a determinats col·lectius de la població, es treballarà perquè aquesta recomanació s'ampliï al màxim d'equips, entitats i organismes, i s'oferirà orientació, si escau, per a l'acompanyament professional en aquest procés. D'aquesta manera, es podrà incidir de forma específica, especialitzada i integrada en les realitats que trobem darrere dels processos de revictimització.

➤ **Fase 5: Circuit de notificació de victimitzacions secundàries**

Com s'ha especificat al llarg del PIVS, l'actuació davant les revictimitzacions ha de ser clara, accessible i pública. És per això que, un cop implementades les fases anteriors, es treballarà per establir circuits concrets de notificació i denúncia d'aquestes situacions. Això ens permetrà, d'una banda, garantir els drets que tota ciutadana o ciutadà té en cas de patir una situació de victimització (sigui del tipus que sigui), i, de l'altra, identificar quina és la incidència real d'aquesta problemàtica en les nostres institucions i analitzar els punts de millora que encara tenim per endavant.

6. Bibliografia

Victimització: definicions i consideracions generals

- Varona Martínez, G.; de la Cuesta Arzamendi, J. L.; Echeburúa Odriozola, E.; Mayordomo Rodrigo, V. (2015). Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco. Disponible a: https://www.euskadi.eus/contenidos/proyecto/victimas_proyecto006/es_def/adjuntos/Guia_general_buenas_practicas.pdf
- Gutiérrez de Piñeres Bolero, C.; Coronel, E.; Pérez, C. A. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Disponible a: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3018348>
- Programa de Apoyo a Víctimas (2016). Primera Encuesta Nacional de Victimización Secundaria 2014. Chile: Programa de Apoyo a Víctimas. Disponible a: http://www.apoyovictimas.cl/media/2017/02/ENVS-Informe-Encuesta-Nacional-de-Victimizaci%C3%B3n-Secundaria_30.01.2017.pdf

Dones

- Ajuntament de Barcelona (2019). Guia de comunicació inclusiva per construir un món més igualitari. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-ca.pdf>
- Amnistía internacional (2018). Ya es hora de que me creas. Un sistema que cuestiona y desprotege a las víctimas. Madrid: Amnistía Internacional España. Disponible a: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/noticias/noticia/articulo/invisibilizadas-cuestionadas-desprotegidas-y-juzgadas-millones-de-mujeres-victimas-de-violencia-s/>
- Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y violencia de género. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, p. 131-155. Disponible a: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2783/2900>
- Calle Fernández, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. *Portularia*, 4, p. 61-66. Disponible a: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/180/b1513037x.pdf?sequence=1>
- Coeducació SCCL i Candela SCCL (2019). Desaprenent. Una mirada feminista a l'etapa secundària. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: https://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/noticia/desaprenent-una-guia-amb-mirada-feminista-de-suport-al-professorat-de-secundaria_793654
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2019). Recomendación general para eliminar en instituciones de salud la violencia obstétrica, y prácticas que vulneren los derechos humanos de las mujeres. Extret de: <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=30105>
- Domínguez Vela, M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. *Revista digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, VI, (1), p. 3-22. Disponible a: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Violencia_de_geneo_y_victimizacion_secundaria.pdf
- Gobierno Vasco (2012). Urbanismo inclusivo. Las calles tienen género. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Disponible a: http://www.euskadi.eus/contenidos/evento/urbanismo_inclusivo/es_urbincl/adjuntos/seminario_es.pdf
- Grupo de Expertas y Expertos en Violencia Doméstica y de Género (2018). Guía de buenas prácticas para la toma de declaración de víctimas de violencia de género. Madrid: Consejo General del Poder Judicial. Disponible a: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/>

[Grupos-de-expertos/Guia-de-buenas-practicas-para-la-toma-de-declaracion-de-victimas-de-violencia-de-genero](#)

- Irídia (2017). Intervenció sobre els estereotips de gènere en el sistema judicial. Disponible a: <https://iridia.cat/informe-sobre-els-estereotips-de-genero-en-el-sistema-judicial-2017/>
- Irídia (2018). Violència institucional i revictimització en el sistema judicial i de denúncia de violències sexuals. Disponible a: https://iridia.cat/wp-content/uploads/2019/01/Violencia-despres-de-la-violencia_WEB_Mod21-01-2019-2.pdf
- Losada, N. La perspectiva de gènere en la planificació urbana. Geoinnova. Extret de: <https://geoinnova.org/blog-territorio/perspectiva-de-genero-planificacion-urbana/>
- Muxí, Z. (2018). Hacia un urbanismo con perspectiva de género. Plataforma Arquitectura. Disponible a: <https://www.plataformaarquitectura.cl/cl/893072/que-es-el-urbanismo-feminista>
- Organización Mundial de la Salud. Género y salud de la mujer. Recomendaciones. Extret de: https://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/chapter6/es/index1.html
- Organización Mundial de la Salud (2014). Prevención y erradicación de la falta de respeto y el maltrato durante la atención del parto en centros de salud. Disponible a: https://www.who.int/reproductivehealth/topics/maternal_perinatal/statement-childbirth/es/
- Romero Acevedo, T.; Barney Cabal, V.; Falla Castellanos, Y.; Guzmán, L. (2019). Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia. Colombia: Ministerio de Justicia. Disponible a: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Tejiendo_Justicia/Publicaciones/GUIA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20MUJERES%20Y%20PERSONAS%20LGTBI%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf
- Salvador Tomás. S. (2015). ¿Qué es la victimización secundaria provocada por la Justicia en casos de violencia de género?. España: Femicidio.net. Extret de: <https://femicidio.net/articulo/%C2%BFqu%C3%A9-la-victimizaci%C3%B3n-secundaria-provocada-la-justicia-casos-violencia-g%C3%A9nero>
- Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia (UTE) y Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) (2013). Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual. El Salvador: UTE-UNFPA. Disponible

- a: <https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/modulo-libre-revictimizacion.pdf>
- Vall i Duran, C. (2018). Entrevista amb Carla Vall i Duran, advocada penalista i assessora en polítiques públiques. El Punt Avui. Extreta de: <https://www.elpuntavui.cat/societat/article/5-societat/1482349-l-agressor-masclista-no-es-un-monstre-conviu-entre-nosaltres.html>

Webs d'interès

- Cooperativa Fil a l'agulla (<https://filalagulla.org/>)
- Cooperativa Candela (<http://candela.cat/>)
- Col·lectiu Punt 6 (<http://www.punt6.org/ca/guies-propies-de-col%C2%B7lectiu-punt-6/>)

Persones grans

- Ajuntament de Barcelona (2014). L'actuació davant el maltractament a les persones grans. Eixos principals del nou protocol municipal. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/Actuacio%20davant%20el%20maltractament%20a%20les%20persones%20grans.pdf>
- Fábulas de Comunicación. Com tractar adequadament la gent gran en els mitjans de comunicació. Digital transmèdia. Extret de: <http://digitaltransmedia.digitaltransformers.cat/tractar-adequadament-gent-gran-mitjans-comunicacio/>
- Generalitat de Catalunya (2012). Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans. Catalunya: Generalitat de Catalunya. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/Protocol%20maltractaments%20gent%20gran%20Benestar%20social.pdf>
- Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) (2017). Discriminación por edad, vejez, estereotipos y prejuicios. Buenos Aires: INADI - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Presidencia de la Nación. Disponible a: <http://www.inadi.gob.ar/contenidos-digitales/wp-content/uploads/2017/06/Discriminacion-por-Edad-Vejez-Estereotipos-y-Prejuicios-FINAL.pdf>

- Portal Mayores. Los mitos y estereotipos asociados a la vejez. Extret de: <http://www.revista60ymas.es/InterPresent2/groups/revistas/documents/binario/s314informe.pdf>

Webs d'interès

- Persones grans – Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/personesgrans/ca>)

Persones amb discapacitat

- Ajuntament de Barcelona (2019). Guia de comunicació inclusiva per construir un món més igualitari. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-ca.pdf>

Infància, adolescència i joventut

- Ajuntament de Barcelona (2018). Agenda dels Infants. Propostes per millorar el nostre benestar. Barcelona: Institut Infància i Adolescència – Ajuntament de Barcelona. Disponible a: https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/109826/1/201806_08_Agenda_infants_vimprimir.pdf
- Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU) (2015). Abuso sexual infantil y victimización secundaria: otra deuda del Estado como garante de derechos. Chile: ACHNU. Extret de: <http://www.achnu.cl/2015/12/14/abuso-sexual-infantil-y-victimizacion-secundaria-otra-deuda-del-estado-como-garante-de-derechos/>
- Consejo Nacional de la Infancia (2017). Reducción de la Victimización Secundaria de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Abuso Sexual: Avances y Desafíos. Chile: Consejo Nacional de la Infancia. Disponible a: <http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Documento-Reduccion%CC%81n-de-la-Victimizacion%CC%81n-Secundaria-NNA-Intersectorial-2017.pdf>
- FEDAI (2017). La infància als mitjans de comunicació. Extret de: <http://fedaiablog.org/2017/06/09/criteris-sobre-el-tractament-de-la-infancia-als-mitjans-de-comunicacio/>
- Figueroa, F. J. Un hogar no reemplaza a la familia. Niñez institucionalizada. Guatemala: UNICEF. Extret de: <https://www.unicef.org/guatemala/historias/un-hogar-no-reemplaza-la-familia>
- Pereda, N. (2018). Sota el mateix sostre. Les Cases dels Infants: un recurs per atendre els nens i nenes víctimes d'abús sexual i les seves famílies a Catalunya. Catalunya: Save the Children. Disponible a:

<https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/sota-el-mateix-sostre-web-doble.pdf>

- Save the Children (2009). ¿Qué dicen los medios sobre los niños? Recomendaciones para periodistas sobre el tratamiento de la infancia en los medios de comunicación. Extret de: <https://www.savethechildren.es/publicaciones/que-dicen-los-medios-sobre-los-ninos>
- Save the Children (2012). Líneas directrices de las modalidades de cuidados alternativos de los niños. Disponible a: https://resourcecentre.savethechildren.net/node/8189/pdf/international_guidelines_for_alternative_care_of_children-spanish.pdf

Webs d'interès

- Ciudades Amigas de la Infancia – UNICEF (<https://ciudadesamigas.org/>)
- Infància – Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca>)
- Joves – Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca>)

Interculturalitat, diversitat ètnica, persones d'altres nacionalitats, persones immigrades o persones racialitzades

- Ajuntament de Barcelona (2019). Guia de comunicació inclusiva per construir un món més igualitari. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-ca.pdf>
- Ajuntament de Barcelona (2018). Pla de Ciutadania i Immigració de la ciutat de Barcelona 2018-2021. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/sites/default/files/documents/1._pla_immigracio_i_ciutadania.pdf
- Col·legi de Periodistes de Catalunya (2010). Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació. Barcelona: Col·legi de Periodistes de Catalunya. Disponible a: https://fcic.periodistes.cat/wp-content/uploads/2013/11/guia_diversitat.pdf
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) (2016). Informe sobre discriminación de personas migrantes y refugiadas en España. España: CEAR. Disponible a: <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/02/Informe-discriminaci%C3%B3n.pdf>
- Consell Audiovisual de Catalunya (2013). La representació de les persones immigrades a la televisió. Informe sobre la diversitat i la igualtat. Barcelona: CAC. Disponible a:

https://www.mesadiversitat.cat/sites/default/files/2017-11/Immigracio_diversitat_2013.pdf

- Consell Audiovisual de Catalunya (2002). Recomanacions del CAC sobre el tractament informatiu de la immigració. *Quaderns del CAC*, 12, p. 63-67. Disponible a: https://www.cac.cat/sites/default/files/2019-05/Q12_recomanacions_CA.pdf
- D. Alonso, I. (2018). Migración: la realidad de los datos vs. los mitos. Ayuda en acción. Extret de: <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/ayuda-humanitaria/mitos-migracion-datos/>
- El Hachmi, N. (2020). Racializada, ¿yo?. El Periódico. Extret de: <https://www.elperiodico.com/es/opinion/20200120/articulo-najat-el-hachmi-racializada-yo-racismo-inmigracion-7813805>
- Gerehou, M. (2020). Qué es ser racializado. Eldiario.es. Extret de: https://www.eldiario.es/zonacritica/racializado_6_985911411.html
- Red Ética FNPI (2016). Mitos sobre los refugiados y migrantes que persisten en los medios. Extret de: <https://fundaciongabo.org/es/etica-periodistica/recursos/mitos-sobre-los-refugiados-y-migrantes-que-persisten-en-los-medios>
- Rodríguez Pina, G. (2015). Datos que desmontan los falsos mitos y leyendas sobre la inmigración. Huffingtonpost. Extret de: https://www.huffingtonpost.es/2015/11/29/mitos-falsos-migracion_n_8398132.html
- SOS Racismo (2018). Informe anual 2018 sobre el racismo en el Estado español. Disponible a: <https://sosracismo.eu/wp-content/uploads/2018/11/Informe-prensa.pdf>
- SOS Racismo (2015). No discriminación y combate del racismo y la xenofobia. Catalunya: SOS Racisme Catalunya. Disponible a: <https://sosracismo.eu/wp-content/uploads/2016/06/GuiaNoDiscriminacion%20i%20xenofobia.pdf>
- Tortajada, I.; Comas d'Argemir, D.; Muixí, M.; Martínez, R.; I Guarro, B. (2013). Guia de llenguatge inclusiu. Immigració, racisme i xenofòbia. Barcelona: Mesa per a la Diversitat en l'Audiovisual. Disponible a: https://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/sites/default/files/documentos/guia_breu_llenguatge_inclusiu11.pdf

Webs d'interès

- Oxfam Intermón – Kaidara (<https://www.kaidara.org/ca/tematica/migracions-i-interculturalitat/>)
- SOS Racismo (<https://sosracismo.eu/manuales/>)
- Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat – CEAR (<http://escolesrefugi.com/>)

Persones LGBTI

- Ajuntament de Barcelona (2019). Guia de comunicació inclusiva per construir un món més igualitari. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-ca.pdf>
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (2019). Guía de Delitos de Odio LGTBI. Andalucía: Junta de Andalucía. Disponible a: <https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/19/01/Guia%20LGTBIfobia.pdf>
- Consell de l'Audiovisual de Catalunya, Generalitat de Catalunya i Col·legi de Periodistes de Catalunya (2017). Recomendaciones sobre el tratamiento de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI) en los medios audiovisuales. Barcelona: CAC – Generalitat de Catalunya – Col·legi de Periodistes de Catalunya. Disponible a: https://www.cac.cat/sites/default/files/2018-02/Recomanacions_LGBTI_ES.pdf
- Muñoz Torres, R.; León, G. (2014). 11 estereotipos comunes sobre las personas LGBT. SomosMass99. Extret de: <https://www.somosmass99.com.mx/11-estereotipos-comunes-sobre-las-personas-lgbt/>
- Rodríguez Díaz, C. E.; Vélez Vega, C. M. Calidad de cuidado para lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros y transexuales: eliminando la invisibilidad y las disparidades en salud. Puerto Rico: The National LGBT Health Education Center. Disponible a: https://www.lgbthealtheducation.org/wp-content/uploads/LGBT-Health_Integrated_Spanish-FINAL.pdf
- Vargas, P. (2017). Determinantes sociales de la salud de las personas LGBT. *Pediatría Panamá*, 46 (2), p. 145-147. Disponible a: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/08/848349/145-147.pdf>
- Romero Acevedo, T.; Barney Cabal, V.; Falla Castellanos, Y.; Guzmán, L. (2019). Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia. Colombia: Ministerio de Justicia. Disponible a: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Tejiendo_Justicia/Publicaciones/GUIA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20MUJERES%20Y%20PERSONAS%20LGTBI%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf