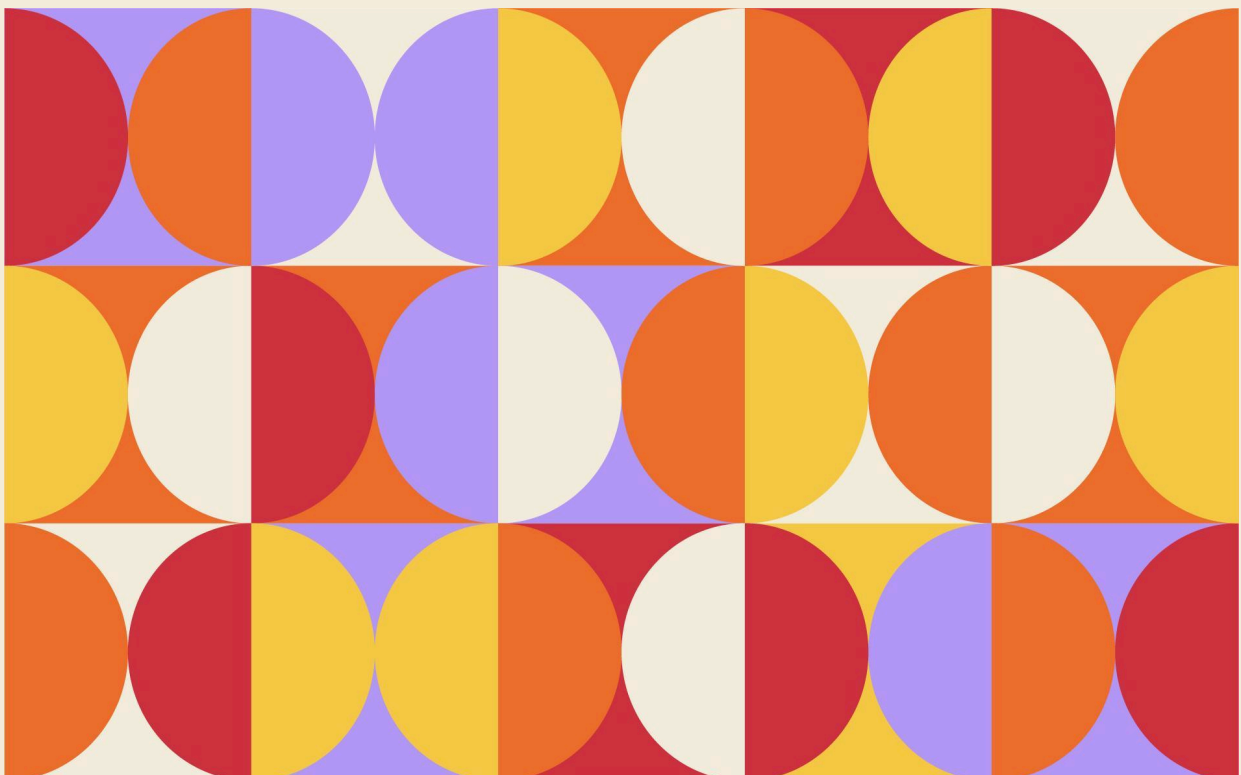


Protocol de prevenció i abordatge de les violències i discriminacions LGTBIQA+ a Lleure Quàlia

Setembre de 2024



ÍNDEX

1. Introducció.	4
1.1. Objectius del projecte i introducció de Lleure Quàlia.	4
1.2. Què és un protocol? Quina finalitat té?	5
2. Fases d'elaboració.	6
2.1. Metodologia.	6
3. Marc legal de referència.	7
3.1. Legislació internacional.	7
3.2. Legislació estatal i autonòmica.	8
3.3. Quins són els teus drets? Coneix-los.	10
4. Marc teòric i conceptual.	11
4.1. Context social actual.	11
4.2. Definicions i glossari.	15
4.3. Exemplificació sobre el marc conceptual.	20
5. Objectius estratègics del protocol.	24
5.1. Àmbits d'aplicació del protocol.	24
5.2. Òrgans.	25
5.2.1. Comissió protocol.	25
5.2.2. Comissió d'acompanyament.	26
5.2.3. Persona referent - antena del centre de treball.	27
5.2.4. Grup de suport a l'usuari.	28
5.3. Principis d'actuació de les persones responsables en la gestió d'un cas d'assetjament.	28
5.4. Drets i deures.	29
5.4.1. Obligacions de Quàlia	29
5.4.2. Obligacions de la representació legal de les persones treballadores.	30
5.5. Mesures.	31
5.5.1. Les mesures preventives i de detecció.	31
5.5.2. Mesures cautelars.	32
5.5.3. Mesures sancionadores.	32
5.5.4. Mesures reparadores.	36
5.6. Vies externes de denúncia.	36
5.6.1. Via administrativa.	36
5.6.2. Via judicial.	37
6. Procediment de denuncia i d'actuació davant d'un cas d'assetjament.	39
7. Protocol Abordatge Abús sexual infantil (ASI).	45
8. Bibliografia.	50

9. Annexos.	52
9.1. Model de denúncia.	52
9.2. Accions per promoure el present protocol.	53
9.3. Recursos i serveis externs.	55
9.3.1. Xarxa de Servei d'Atenció Integral LGBTI+ (SAI).	57
9.3.2. Serveis d'Informació i Atenció a les dones (SIAD).	57
9.3.3. Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE).	58
9.3.4. Línia d'atenció a les dones en situació de violència: 900 900 120.	58
9.3.5. Servei 016.	58
9.3.6. Infància Respon.	58
9.3.7. Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai).	59
9.4. Informe diagnòstic.	59
9.4.1. Anàlisi de context de l'entitat i anàlisi documental.	59
9.4.2. Anàlisi quantitatiu: enquesta	60
9.4.3. Anàlisi qualitatiu: grups de discussió i entrevistes	84

1. Introducció.

Un protocol és una eina que recull un seguit d'acords i compromisos per donar resposta a les diverses situacions i formes de violències masclistes i LGTBI+fòbiques que es poden donar en l'àmbit laboral i en el desenvolupament de les funcions i serveis de l'entitat. Volem doncs, amb aquest procés, desenvolupar una diagnosi per detectar les violències i com s'aborden a Lleure Quàlia, i dissenyar un procediment d'actuació per eliminar i abordar les possibles situacions existents

Aquest protocol pretén ser una eina útil al servei de l'entitat per aconseguir una organització lliure de violències masclistes i qualsevol tipus de discriminació per LGTBI, i per aquest motiu aquest protocol englobarà una perspectiva interna en relació a l'existència de violències masclistes en el sí de les relacions laborals entre les persones treballadores, com també una perspectiva externa de prevenció i abordatge de les violències masclistes en l'exercici dels serveis que presta Quàlia.

L'objectiu d'aquest procés és dotar-nos d'eines per l'abordatge d'aquestes violències i garantir un espai de treball lliure d'assetjament sexual o per raó de gènere, i determinar i negociar col·lectivament els òrgans d'actuació, prevenció i abordatge a dins de la cooperativa.

1.1. Objectius del projecte i introducció de Lleure Quàlia.

Lleure Quàlia és una entitat local i sense ànim de lucre que neix el 2011 com a projecte especialitat en l'àmbit de lleure i l'educació associada al Grup Alba des de 2019. La filosofia de Lleure Quàlia és l'aposta per una educació no formal com a espai segur pel desenvolupament personal, creatiu, d'aprenentatge i diversió com a eines principals per a la transformació social fomentant certs valors com ara els drets humans, la igualtat, la no discriminació, els hàbits saludables i el treball cooperatiu en xarxa que aposti per l'ecologisme i el consum local de proximitat.

MISSIÓ I VALORS

La missió principal de Lleure Quàlia és entendre l'educació no formal com un espai d'educació en valors, un temps de creixement personal, creatiu, d'aprenentatge i diversió, que busca assolir els valors següents:

- Igualtat d'oportunitats mitjançant la dotació de recursos per cobrir les necessitats no ateses al territori.
- Acompanyament a les persones i, en específic, als col·lectius més vulnerables.

- Activació de la zona rural amb més oportunitats i la creació de treball local.
- Responsabilitat en la sostenibilitat ambiental i ecològica amb proveïdors de proximitat.
- Aplicació del model pedagògic de Lleure Quàlia via al participació multinivell i la xarxa col·laborativa entre els diferents sectors del territori.
- Aplicació i ús de principis cooperatius: adhesió voluntària i oberta; control democràtic dels membres, participació econòmica del grup de socis; autonomia i independència; educació, formació i informació; cooperació entre cooperatives i interès per la comunitat i realitat social.

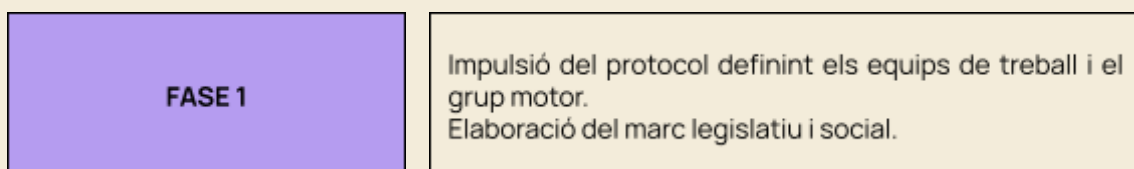
1.2. Què és un protocol? Quina finalitat té?

Els protocols neixen de la necessitat d'intervenció i de prevenció davant de diferents casos de violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual, d'identitat de gènere i d'expressió de gènere, que implica un conjunt d'acords i compromisos per part de l'empresa a les persones que tenen una vinculació amb Quàlia: treballadores, voluntàries, usuàries, persones de serveis externalitzats, etc. Per tant, els protocols parteixen de la negociació col·lectiva entre els membres d'una empresa o entitat per a crear espais i ambients laborals segurs i lliures de discriminacions.

El present protocol desenvolupat per Genera Cooperativa Feminista pretén abordar des d'una perspectiva interseccional l'objectiu principal d'elaborar eines i recursos per a garantir espais de treball lliures i segurs d'assetjament per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere. A través d'una metodologia quantitativa i qualitativa per dur a terme el diagnosi de quina és la situació actual sobre l'ambient laboral de Lleure Quàlia, l'equip de Genera Cooperativa Feminista ha elaborat un protocol eficient per tal donar respostes i suport tècnic atenent a les particularitats i demandes de les persones treballadores i dels grups d'usuaris, en aquest cas d'infants i d'adolescents.

2. Fases d'elaboració.

El present protocol ha passat per un conjunt de fases fins a la seva aprovació i publicació final tenint en consideració l'avaluació posterior i la formació de la plantilla de treballadores.



FASE 2	Diagnosi i radiografia interna mitjançant una metodologia mixta per recollir tots els aspectes rellevants i suggereixes per a l'elaboració del protocol.
FASE 3	Elaboració i redacció del protocol i dels documents de referència tenint en consideració els aspectes particulars de l'organització.
FASE 5	Avaluació i seguiment del protocol anual.

2.1. Metodologia.

La **metodologia** utilitzada per elaborar el present protocol ha estat la qualitativa i quantitativa mitjançant l'elaboració d'un marc teòric que contempli el context sociopolític i jurídic actual per poder desenvolupar el protocol d'acord amb la legislació i les necessitats actuals. També s'ha fet ús d'una metodologia participativa ja que ens ha permès poder fer una recopilació d'opinions i suggeriments crucials pel desenvolupament del pla.

Específicament, la **metodologia qualitativa** a través de la revisió bibliogràfica i les sessions **participatives** i de treball ens permet poder redactar un pla que tingui present quines són les demandes i els reptes actuals Lleure Quàlia en relació amb la legislació vigent a nivell internacional, regional, estatal i autonòmic juntament amb el context i història dels drets en l'àmbit laboral. La combinació amb el **mètode quantitatiu** ens facilita tenir i utilitzar les xifres i les dades per constituir un protocol molt més particular i que tingui en compte la situació i la percepció de les persones treballadores.

3. Marc legal de referència.

3.1. Legislació internacional.

Les violències i assetjaments independentment per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere signifiquen una vulneració dels drets humans. Totes les persones tenen el dret a la igualtat segons l'article 1 de la *Declaració Universal dels Drets Humans*. No obstant, el dret internacional públic també ha generat un conjunt d'obligacions a nivell estatal on cada Estat membre, en aquest cas Espanya, al ratificar el *Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals*, ha d'establir un conjunt de mesures per tal de fer efectiu un conjunt de drets relacionats amb l'àmbit laboral: la igualtat de gènere i salarial (art. 3 i 7 respectivament); la protecció dels infants i dels adolescents i, específicament, de les dones en relació al rol imposat de cuidadora (art. 10).

Particularment, les Nacions Unides compten amb diferents convencions per tal de defensar una igualtat des de diferents enfocaments. La *Convenció internacional sobre l'eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial* de 1969 busca una protecció universal de les persones independentment de l'ètnia, la nacionalitat i el grup cultural del que forma part amb la finalitat d'eliminar qualsevol barrera social que defensi la superioritat i diferenciació ètnica, nacional i/o cultural. A més, la *Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona* de 1981 recopila un conjunt d'articles per garantir una major protecció a la dona degut a la situació desigual en comparació amb els homes on avui en dia continuen patint moltíssimes més discriminacions en funció del seu gènere. El 1989 s'aprova la *Convenció sobre els Drets de l'Infant* amb la intenció de defensar l'interès superior del nen i, en general, dels seus drets humans. Finalment, la *Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat* de 2006 busca el reconeixement i la protecció d'aquest grup protegint els seus drets i llibertats universals. Altrament, la *Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea* recopila el dret a la igualtat en diferents perspectives: davant la llei, la prohibició a la discriminació, la diversitat cultural, lingüística i religiosa, la igualtat de gènere, els drets dels infants, el dret de les persones grans i la integració de les persones amb discapacitat al Capítol III.

A nivell laboral, l'Organització Internacional del Treball, un organisme de les Nacions Unides, ha elaborat un conjunt de normativa ratificada per l'Estat espanyol per tal de protegir els drets dels grups de treballadors. En relació a la igualtat i a la no discriminació, el *Conveni 100 sobre la igualtat de remuneració* (1951) i el *Conveni 111 sobre la discriminació (treball i ocupació)* (1958) defensen que una discriminació no tan sols pot ser de raça, gènere, ètnia, religió, opinió política, nacionalitat

o origen social, sinó també qualsevol altra distinció, exclusió o preferència que busquin anular la igualtat d'oportunitats o de tracte en el treball o ocupació, i que ha d'existir una igualtat de remuneració sobre la força de treball d'igual valor independentment del gènere.

En relació a la Unió Europea, la institució té algunes resolucions sobre el foment i la protecció de la igualtat de gènere com la *Recomanació 92/131/CEE, de 27 de novembre, relativa a la protecció de la dignitat de la dona i l'home en el treball*. Més endavant i des d'una perspectiva més multifactorial i interseccional, es ratifica la *Directiva 2000/43/CE, de 29 de juny de 2000, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen racial o ètnic*, que busca la prohibició de la discriminació i el respecte de la diversitat en l'àmbit del treball. Amb la *Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, relatiu a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre homes i dones en assumptes de treball i ocupació*, es busca el foment de la igualtat i una millor garantia del dret a la prohibició de discriminació en aquest àmbit. En l'àmbit de les cures, la Unió Europea té a la seva disposició la *Directiva 2019/1158, del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de juny de 2019, relativa a la conciliació de la vida familiar i la vida professional dels progenitors i els cuidadors*, que promou la conciliació familiar i personal i reforçant la igualtat de retribució amb la disminució de la bretxa de gènere i la discriminació i alhora recull un conjunt de vies de reparació i compliment efectiu en cas que es vulneri el principi d'igualtat.

Per tant, tot aquest conjunt de normativa i legislació internacional generen un conjunt d'obligacions a nivell estatal per tal de complir amb els objectiu d'eliminar qualsevol forma de discriminació i de violència com l'elaboració de protocols i projectes específics per atendre aquestes situacions.

3.2. Legislació estatal i autonòmica.

Actualment, existeix un conjunt de legislació que suposa la defensa de les persones treballadores davant l'assetjament i la violència en l'àmbit de les relacions laborals.

En primer lloc, la *Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes*, ha significat un canvi i una obligatorietat de tenir un conjunt de mesures de prevenció i abordatge de l'assetjament i altres conductes contra la llibertat sexual a les empreses i entitats (article 48). Paral·lelament, la *Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret a les dones a eradicar la violència masclista*, incorpora per primer cop la possibilitat de que es manifesti la violència en l'àmbit laboral (article 5) on es menciona la necessitat de que es facilitin instruments legals per promoure i sensibilitzar a

les persones treballadores en matèria de violència i assetjament sexual obligant a les empreses a tenir mesures a la seva disposició per a detectar-les i prevenir-les mitjançant negociacions i acords col·lectius (articles 27, 28 i 29).

Específicament, la *Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació* recull un conjunt de definicions clau generant accions positives per part qualsevol tipus d'entitat, tant com pública o privada, per tal d'assegurar una plena igualtat sense cap mena de discriminació amb un enfocament interseccional. Per consegüent, és fonamental que aquests tipus de protocols incorporin una dimensió multilateral atenent a les diferents situacions de violència i/o de discriminació que es poden produir en l'àmbit laboral i de serveis ja siguin culturals, ètniques, de gènere, de situacions socioeconòmiques, físiques, psicològiques, ideològiques, d'edat, d'origen, de nacionalitat i/o d'opinió política tal com ho estableix l'article 1 d'aquesta mateixa llei.

A la vegada, cal assegurar una protecció i un espai segur no tan sols als grups de treballadors, sinó al dels usuaris seguint la normativa de la *Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència* i el *Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys*. Aquesta última llei regula les diferents activitats educatives ja sigui en casals d'estiu o esportius amb o sense pernoctació creant un conjunt d'obligacions als equips o responsables directors i al personal de suport logístic per tal que prioritzin el desenvolupament psicològic del jovent fomentant alhora els valors dels drets humans, la cohesió social, la igualtat, la coeducació i la no-discriminació (article 14) valorant, des d'una perspectiva interseccional, les necessitats de cada infant i/o adolescent adaptant les activitats de forma accessible si s'escau (article 16), però sense incloure el personal de monitors en els serveis escolars de menjador. Finalment i en relació a la prestació d'aquests serveis de menjador, tot i que existeixi un *Protocol d'actuació davant de qualsevol tipus de violència en l'àmbit educatiu* decretat pel Departament d'Educació de 2023 tot i que en cap moment s'inclou el grup de treballadors del menjador contractats per empreses externes al no formar part professorat o personal no docent del centre educatiu creant doncs un buit legal en aquest sector de grup de monitors.

En conclusió, cal tenir en consideració que l'objectiu principal dels protocols de prevenció és el respecte i el foment dels drets i llibertats fonamentals recollits a la Constitució Espanyola i els drets humans en l'àmbit laboral i en la prestació de serveis on no tan sols és un dret, sinó també un deure a complir per part de tota la xarxa empresarial i grups d'usuaris.

3.3. Quins són els teus drets? Coneix-los.

DRETS	MARC NORMATIU
Dret a la igualtat i a la no-discriminació	Art. 14 CE. Art. 19 TFUE ¹ . Art. 1 DUDH.
Dret a la igualtat retributiva.	Art. 14 CE. Art. 28 LET. Art. 157 TFUE. Art. 7 PIDESC.
Dret a la vida i a la integritat física i moral.	Art. 15 CE. Art. 3 DUDH.
Dret a la llibertat ideològica i de pensament.	Art. 16 CE. Art. 18 DUDH.
Dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge.	Art. 18 CE. Art. 8 DUDH.
Dret a la tutela efectiva.	Art. 24 CE. Art. 10 DUDH.
Dret i deure de treballar.	Art. 35 CE. Art. 23 DUDH. Art. 6 PIDESC. Art. 4 LET.
Dret a la negociació col·lectiva.	Art. 37 CE. Art. 4 LET.
Dret a una protecció especial i específica als infants i adolescents.	Art. 39 CE. Arts. 79 i 83 TFUE. CDN ² .

¹ Tractat de Funcionament de la Unió Europea. 2007. Unió Europea.

² Convenció sobre els Drets del Nen. 2006. Nacions Unides.

4. Marc teòric i conceptual.

4.1. Context social actual.

Al llarg de la història, la societat occidental s'ha configurat com a binària, patriarcal i colonial en relació al gènere que ha implementat un conjunt d'estereotips i rols que avui en dia els etiquetem com masculins o femenins. Alhora s'han deixat enrere altres interpretacions reconegudes i utilitzades en altres societats precoloniales imposant el que avui en dia es coneix com a binarisme sexual, la divisió de gènere entre homes i dones mitjançant la reducció del gènere a característiques purament físiques i visibles, que ha generat un conjunt de desigualtats sistèmiques seguint un model cisheteropatriarcal on la societat s'ha organitzat en relacions de poder de l'home sobre la dona heterosexuals³.

En els darrers anys, l'Estat espanyol ha anat avançant progressivament en la defensa dels drets en contra de la discriminació i a favor de la igualtat sobretot en matèria LGTBI i de gènere amb la *Llei 15/2022, del 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació* i la darrera *Llei 4/2023, del 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i la garantia dels drets de les persones LGTBI*. No obstant, cal remarcar que per a obtenir uns resultats positius i eficients és indispensable crear entorns socials i laborals segurs que respectin els drets humans i els drets i les llibertats fonamentals.

Simultàniament, els grups d'infants i d'adolescents són el punt essencial de Lleure Quàlia i cal que s'abordi un protocol que tingui en compte el seu interès general seguint els valors dels drets humans d'aquest col·lectiu específic defensat en diferents marcs legals com la ja mencionada Declaració Universal dels Drets Humans i la Convenció sobre els Drets dels Infants traslladada a nivell nacional amb els drets i llibertats fonamentals de la Constitució Espanyola, la *Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència* i el *Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys*. Per això, des de Genera Cooperativa Feminista s'ha desenvolupat aquest protocol en funció de la dignitat, la llibertat i la igualtat partint dels *Principis de Yogyakarta* de les Nacions Unides que busca la igualtat de gènere i la protecció de la comunitat LGTBI recalçant la inclusió de la infància i l'adolescència en aquest projecte per tal de promocionar una igualtat efectiva sense cap mena de discriminació interseccional desenvolupat a continuació.

³ LUGONES, María. Colonialidad y Género, 2008. *Tabula Rasa*, vol. 9. ISSN 1794-2489.

Per una banda, el concepte d'interseccionalitat⁴ parteix de la idea que les discriminacions no són quelcom homogènies i no es poden analitzar des d'una sola dimensió ja que, per exemple, les dones negres s'enfronten a diferents discriminacions a partir de l'ètnia i el gènere que cal estudiar de manera conjunta. El gènere ha estat la primera desigualtat a ser tractada a nivell legislatiu i polític, però encara tenim una sèrie de reptes i desafiaments pendents des d'una perspectiva interseccional multinivell. Altres elements com l'origen ètnic també han sigut factors detonants en els estudis de desigualtats que han generat plans de polítiques d'igualtat afavorint la diversitat seguint directives internacionals i regionals antidiscriminatòries en funció de l'ètnia⁵.

Tots aquests factors no deixen de ser desavantatges que fan que aquestes persones siguin vulnerabilitzades pel sistema al haver-hi més riscos d'exclusió social, econòmica, política i/o cultural. Dins dels grups vulnerables s'hi inclouen tots aquests ja mencionats: les dones, les persones infants i adolescents, les que pateixen una discapacitat, les minories culturals i ètniques, les que tenen una situació irregular i el col·lectiu LGTBI entre d'altres. Sí que a l'Estat espanyol s'estableix un marc legal mínim per a que aquestes persones puguin gaudir plenament dels seus drets, però és cert que cal dur a terme accions positives locals com l'assegurament d'una sèrie de recursos davant situacions de discriminació, violències i desigualtats. La violència sistèmica no deixa de ser una barrera present en l'actualitat amb arrels socioculturals, que és exercida de forma material independentment de si és intencionada o no encoberta per la costum i les tradicions⁶.

En general, aquest conjunt de desigualtats es traslladen en bretxes salarials de gènere, falta d'oportunitats, violències sistèmiques, divisions del treball i barreres per gaudir plenament dels drets i llibertats fonamentals. En específic, el Ministeri d'Igualtat⁷ ha observat que la taxa d'atur de les persones trans a Espanya és del 46,5% afirmant que la discriminació per poder exercir el seu dret i deure de treball és totalment certa degut a les diferents barreres sistèmiques que pateixen, sobre tot les dones trans, per la seva identitat a les entrevistes laborals. Malauradament, la transfòbia no és l'únic problema al que ha de fer front aquest col·lectiu si ho observem de manera unidimensional perquè altres factors com el gènere o la classe social incideixen en la ja mencionada possibilitat de patir més discriminacions i vulneracions. Per altra banda, les

⁴ CRENSHAW, Kimberlé. Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *Feminist legal theories*, 2013.

⁵ MOLINA, Carmen Expósito. ¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España. *Investigaciones feministas*, 2012, vol. 3, p. 203-222.

⁶ PÉREZ, Ana Martínez; FERNÁNDEZ, Marta Cabezas. Violencia sistèmica y género: disidencias y resistencias. *Methaodos. Revista de ciencias sociales*, 2022, vol. 10, no 1, p. 6-9.

⁷ MINISTERI D'IGUALTAT. Estudio exploratorio sobre la inserción sociolaboral de las personas trans. Madrid: Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado, 2022. NIPO: 048-22-011-1.

agressions a la comunitat LGTBI continuen sent freqüents amb un total de 167 incidències al respecte durant 2021, un 25% més que l'any 2020, segons el Departament d'Igualtat i Feminismes⁸, remarcant la necessitat de que les diferents entitats públiques i privades col·laborin i cooperin juntes per tal d'evitar futures discriminacions i vulneracions de drets tal com ho recull la *Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia*.

Pel que fa a la violència sistèmica de gènere, cal fer una pinzellada sobre com funciona el marc teòric de cures i com és el principal influent en la participació de la dona al món laboral. El treball de la llar i de les cures està dividida en dues activitats superposades: les activitats de cura directa, personal i relacional (alimentar a un nadó o cuidar d'un familiar malalt) i les activitats de cures indirectes (cuinar i netejar)⁹. Des de l'economia feminista¹⁰, s'ha reivindicat la visibilització de les cures amb perspectiva de gènere ja que són una tasca essencial i constant en la nostra societat i de gran importància en el desenvolupament personal de tothom. Malauradament, el treball de la llar i de les cures està condicionat per la divisió sexual i patriarcal del treball on aquests espais presenten una gran desigualtat de gènere que cal posar al punt de mira per tal de deconstruir el model de treball tradicional¹¹. Sobre el percentatge de dones que es dedica a activitats de cures i tasques de la llar és totalment desproporcional en comparació amb els homes: 95% les dones i 68% de compromís respecte a la cura i educació diàries dels progenitors i un 84% i 42% sobre la cuina i les tasques domèstiques respectivament a l'Estat espanyol¹². Per això és clau que es prioritzï la democratització de les cures per a poder desenvolupar un model transformador que permeti trencar amb qualsevol desigualtat associada sent un objecte polític de prioritat que alhora sigui de qualitat i universal atenent a les particularitats de cada grup de ciutadans profunditzant els següents eixos: el reconeixement de la centralitat social de la cura i el respecte dels drets de la persona receptora i de la beneficiària; la socialització de la cura en les administracions públiques, el tercer sector i l'àmbit privat; l'enfocament interseccional de la divisió sexual del treball i l'apoderament individual, relacional i col·lectiu del món de les cures per tal de dotar de recursos necessaris en matèria de drets a qui ho exerceixi¹³. Un altre exemple relacionat amb la conciliació

⁸ DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES. Informe sobre les denúncies i incidències per LGTBI-fòbia a Catalunya. *Generalitat de Catalunya*, 2021.

⁹ ADDATI, Laura. El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente. Ginebra: *Organització Internacional del Treball*, 2019. ISBN: 987-92-2-133483-5.

¹⁰ BOSCH, Núria Vergés. Què està passant amb les cures a Catalunya? Reptes i possibilitats d'acció política en perspectiva feminista. *Eines per a l'esquerra nacional*, 2022, núm. 44.

¹¹ *Íbidem*.

¹² Institut Nacional d'Estadística. *Conciliación trabajo y familia*, 2016.

¹³ EZQUERRA, Sandra i MANSILLA, Elba. *Economia de les cures i política municipal: cap a una democratització de la cura a la ciutat de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, 2018.

laboral és la reducció de la jornada per cures de menors i/o familiars que comporta una diferència d'ingressos entre ambdós gèneres. Estudis fets a partir la Mostra Contínua de Vides Laborals (MCVL) descriu que un 20,8% de totes les mares (amb fills menors de 12 anys) en feines fixes treballen amb un contracte de reducció de jornada cobert per la *Llei 39/1999*, percentatge que ascendeix al 47,6% entre les quals treballen a temps parcial amb una incidència en el cas dels homes elegibles pràcticament nul·la de només l'1%¹⁴. Les responsabilitats de la llar i de la cura dificulten que la incorporació de la dona al mercat de treball on l'actual legislació laboral no és suficient a causa de la inflexibilitat horària i les llargues jornades laborals que fan que encara hi hagi desigualtats i bretxes de gènere molt elevades. Endemés, cal fer menció al tercer sector el qual forma part Lleure Quàlia. El tercer sector està altament feminitzat i és indispensable remarcar que el percentatge de contractes a temps parcial és d'un 60% en dones i tan sols un 47% en homes on en el cas de reduccions per guardes legals la majoria eren sol·licitades per dones amb un 82%¹⁵. Això no deixa d'assenyalar l'obligació de crear nous reptes i definir nous objectius que sensibilitzin al tercer sector sobre els rols i estereotips de gènere i disposar dels mitjans necessaris per a lluitar contra la precarietat i promoure la possibilitat que les excedències per cures puguin ser sol·licitades també per homes amb la finalitat de redistribuir aquestes obligacions¹⁶.

Els resultats de la violència estructural i sistèmica recauen en diferents conflictes com per exemple comentaris i actituds masclistes, LGTBIfobes, racistes, etc., que no deixen de ser fruit comportaments i actituds acceptades i normalitzades a nivell social. La retroalimentació del conflicte és comú en qualsevol ambient i societat si no es fa cap anàlisi crític al respecte cosa que a llarg termini té efectes negatius a nivell generacional. Poder gestionar els conflictes mitjançant eines i conscienciació és un dels principals objectius d'aquest projecte no tan sols a nivell laboral, sinó també d'usuaris pel qual requereixen d'una atenció especial i específica al ser, en aquest cas, grups d'infants i d'adolescents. Des de Lleure Quàlia i Genera Cooperativa Feminista es busca conscienciar a les futures generacions sobre la importància dels drets humans basats en la dignitat, el respecte i la convivència pacífica apostant per l'apoderament dels espais de lleure i l'educació informal com a motors per a un desenvolupament pedagògic i conscienciat en la problemàtica actual.

¹⁴ KRANZ, Daniel. La brecha de género en España y el contrato de reducción de jornada por cuidado de menores. *Cuadernos de Información económica*, 2018, vol. 264.

¹⁵ IZQUIERDO, Eduardo. Una perspectiva de gènere a l'ocupació al Tercer Sector. Fundesplai, 2021.

¹⁶ *Ibidem*.

En conseqüència, és imprescindible tenir els recursos suficients i dur a terme accions positives per tal de poder combatre contra situacions davant violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere. Posar a la disposició dels grups de treballadors i usuaris un protocol que abordi aquestes situacions és crucial per abordar les diferents desigualtats i promoure l'equitat no només en l'àmbit laboral. Fomentar la diversitat i establir espais segurs per a tothom no deixa de ser un requisit essencial per a millorar un entorn laboral on totes les persones siguin tractades amb dignitat i respecte independentment del seu gènere, ètnia, orientació sexual, identitat, nacionalitat i classe socioeconòmica per tal de que tots els individus puguin desenvolupar-se de forma integral assegurant un benestar social.

4.2. Definicions i glossari.

- **LGTBIQA+:** Són les sigles de lesbianes, gais, trans, bisexuals, intersexuals, queers, asexuals, etc. I se les designa així el conjunt d'identitats sexo-genèriques dissidents a l'heteronormativitat. També se solen utilitzar les abreviatures LGTBIQ i LGTB, també amb un signe + per indicar que s'hi inclouen altres orientacions sexuals i identitats de gènere (pansexuals, no binàries, etc.).
- **Comunitat LGBTI+.** Fa referència a les persones lesbianes, gais, bisexuals, trans i/o intersexuals tenint en consideració que hi poden haver altre tipus d'orientacions sexuals o d'identitats (+). Al ser un concepte paraigua hi poden haver altres sigles.
- **Orientació sexual.** És la capacitat d'una persona de sentir atracció emocional i sexual per algú, i descriu amb qui manté relacions emocionals, íntimes i sexuals. L'orientació sexual defineix si una persona se sent atreta pel mateix sexe/gènere, per un sexe/gènere diferent, per múltiples sexes/gèneres, per tots o per cap.
- **Sexe biològic.** És el sexe assignat al néixer. És una etiqueta que generalment dona un metge, basada en el gens, les hormones i les parts del cos (com ara els gestivals) amb els quals neix una persona.
- **Gènere.** S'entén com el conjunt d'idees que la societat assigna a les persones, basant-se en el sexe i en categories socials. Per exemple, si algú té vulva, la societat l'identificarà com a dona. Per contra, si té penis, se l'assignarà la categoria d'home. També inclou les conductes, valors, creences o preferències que s'associen a cada gènere. A un noi se li assigna conceptes com

valent, fort, intel·ligent o que li ha d'agradar els esports. I en canvi, a una noia se suposa que ha de ser sensible, delicada, emocional i li ha d'agradar el maquillatge. Encara que la societat s'encarrega de classificar-nos d'aquesta manera, no sempre és així. Hi ha societats tradicionals en què les identitats i expressions no binàries han estat part integrant de la societat, i això és cada vegada més cert en les societats contemporànies. Aquest seria el cas de les persones trans i les persones no-binàries, que trencarien amb aquesta idea que s'entén del gènere.

- **Sistema binari de gènere:** és la classificació basada en el gènere i que divideix totes les persones en homes o dones, categories que considera oposades i mútuament excloents entre sí. El sistema binari de gènere exclou les persones amb identitats o expressions de gènere no binàries.
- **Sistema no binari de gènere.** No binarisme: El no binarisme no entén els gèneres masculí i el femení com a oposats i mútuament excloents l'un de l'altre, sinó com un ventall de possibilitats com de persones hi ha.
- **Identitat de gènere.** és l'experiència interna i individual de cada persona en relació al gènere al qual pertany. A diferència del gènere, la identitat es basa més en l'autopercepció i no pas com la resta t'identifica. La identitat de gènere no es correspon necessàriament amb el sexe que se li va assignar a una persona en néixer i no ha d'encaixar en categories binàries (home/dona).
- **Expressió de gènere.** És la manera com les persones expressen la seva identitat de gènere a través de la seva aparença; pot incloure el pentinat, la vestimenta i el comportament. Algunes persones s'expressen d'una forma que es considera tradicionalment masculina, d'altres de forma femenina, d'altres combinen totes dues o s'esforcen per no ser vistes ni com a masculines ni com a femenines (el que s'anomena "expressió andrògina"). L'expressió de gènere no està sempre vinculada a les característiques sexuals d'una persona o a la identitat de gènere assignada en néixer.
- **Característiques sexuals:** fa referència a les característiques sexuals primàries (els ovaris i els testicles) i secundàries (els pits i la barba), que inclouen els gens i les hormones. El sexe legal sol assignar-se en néixer i tradicionalment s'ha entès com una característica pertanyent a dos grups oposats i mútuament excloents: homes i dones. Tot i això, aquesta classificació no representa la realitat de moltes persones (per exemple, les persones intersexuals), i el sexe

assignat en néixer pot no correspondre's amb l'expressió de gènere o la identitat de gènere d'una persona.

- **“Sortir de l'armari”**: és el procés d'adonar-se, acceptar la pròpia orientació sexual (lesbiana, gai, bisexual, asexual), i/o identitat (trans, queer, intersexual) i revelar-la en les relacions interpersonals. La sortida de l'armari no és un fet aïllat, ja que el procés de revelar, i explicar qui la persona sent que és, travessa la vida de les persones LGTBQIA+. El concepte mateix de sortir de l'armari sorgeix de l'hetero, cis i endonormativitat, que pressuposa que totes les persones són heterosexuales, cis i endosexuales (les característiques sexuals innates de les quals s'ajusten a les idees mèdiques o socials normatives per als cossos femenins o masculins). Així, només aquelles que trenquen amb aquestes expectatives han d'enfrontar-se a aquests dilemes i decidir a qui li expliquen i a qui no expliquen el que són.
- **Agressió sexual**. Qualsevol activitat sexual no consentida que atempti contra la llibertat sexual de l'altra persona independentment de que s'hi impliqui violència física, intimidació o amenaça¹⁷.
- **Bretxa salarial de gènere**. Diferència entre els salaris percebuts pels grups de treballadors de diferents gèneres calculada sobre la base de diferència mitjana entre els ingressos bruts per hora de tots els grups de treballadors¹⁸.
- **Conciliació familiar i laboral**. Dret fonamental emparat per la legislació espanyola que contempla diferents aspectes com la maternitat i la paternitat o la cura dels familiars defensant la salut i la seguretat al treball de la persona treballadora¹⁹.
- **Igualtat de gènere**. Busca un tracte igualitari i equitatiu entre les persones de diferents gèneres en relació als drets i les oportunitats.
- **Inclusivitat**. És la garantia dels drets i llibertats de totes les persones independentment de les seves condicions. Des d'una perspectiva inclusiva, es busca incloure a qualsevol persona als projectes i polítiques públiques per tal que tothom tingui unes mateixes igualtats d'oportunitats i no-discriminació.

¹⁷ CAP DE L'ESTAT. Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal. *Butlletí Oficial de l'Estat*, 24 de novembre de 1995, núm. 281.

¹⁸ COMISSIÓ EUROPEA. *Com combatre la bretxa salarial entre homes i dones a la Unió Europea*. Luxemburg: Oficina de Publicacions de la Unió Europea, 2014. ISBN 978-92-79-36093-0.

¹⁹ CAP DE L'ESTAT. Llei 39/1999, de 5 de novembre, per a promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores. *Butlletí Oficial de l'Estat*, 6 de novembre de 1999, núm. 266.

- **Interseccionalitat.** Concepte que neix de les ciències socials sent un element clau i essencial a l'hora de desenvolupar diferents projectes al tenir en compte que les societats no són homogènies i existeixen factors com el gènere, l'ètnia, la religió, l'orientació sexual o la classe social que fan existeixin riscos més elevats de patir discriminacions o violències²⁰.
- **Rols de gènere.** Comportaments no deixen d'estar influenciats per la societat sent un condicionant per etiquetar una conducta, una tasca, una responsabilitat o una activitat com a femenina o masculina. Això comporta que hi hagi una jerarquització i es valorin diferent²¹.
- **Rols de poder.** Posicions i funcions d'una estructura social, empresarial, política, etc., on existeix una dominació per part d'alguns membres ja sigui autoritària o de responsabilitat. En un ambient laboral, l'existència d'aquests rols no deixa de ser inevitable degut a la necessitat d'organització per al seu funcionament²².
- **Sostre de vidre.** Diferents limitacions i barreres que impedeixen que les dones puguin ascendir professionalment a càrrecs de més responsabilitat.

Conceptes i definicions relacionades amb l'orientació sexual

- **Lesbiana:** és una dona que se sent atreta sexualment, físicament i/o emocionalment per altres dones. Algunes persones no binàries o trans també es defineixen com a lesbianes. Hi ha persones que prefereixen utilitzar el terme "bollera" com a reapropiació de l'insult, així com altres que aquest concepte com una forma d'habitar el gènere que no es correspon amb la categoria "dona".
- **Gai:** és un home que se sent atret sexualment, físicament i/o emocionalment per homes. Algunes persones no binàries o trans també es defineixen com a gais. Hi ha persones que prefereixen utilitzar el terme "marica" com a reapropiació de l'insult, així com altres que aquest concepte com una forma d'habitar el gènere que no es correspon amb la categoria "home".
- **Bisexual :** són persones que senten atracció emocional, física i/o sexual per més d'un gènere. Les persones bisexuales se senten atretes per múltiples gèneres, no necessàriament a la vegada, ni de la mateixa manera, ni en la mateixa intensitat.

²⁰ WAYLEN, Georgina, et al. *The Oxford handbook of gender and politics*. Oxford University Press, USA, 2013.

²¹ ORGANITZACIÓ INTERNACIONAL DEL TREBALL. *Què són els rols de gènere*, 2013.

²² PORRAS VELÁSQUEZ, Néstor Raúl. Relaciones de poder y subjetividades laborales: Una reflexión desde la perspectiva de Foucault. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 2017, vol. 10, núm. 1. ISSN-I-2027-1786.

- **Asexual:** és una persona que habitualment no experimenta una atracció sexual cap a altres persones ni té una inclinació intrínseca a tenir relacions sexuals, cosa que és diferent de ser cèlibe. Les persones asexuals poden tenir experiències, preferències i orientacions romàntiques diferents. L'asexualitat és un espectre: algunes persones mai no senten atracció sexual, mentre que altres rarament ho fan o només després d'haver desenvolupat un fort vincle amb algú. L'asexualitat no implica necessàriament no tenir libido, no tenir relacions sexuals, no poder sentir excitació, no poder enamorar-se, no tenir passió o no sentir desig.
- **Demisexual:** persona que no experimenta atracció afectiva-sexual fins que construeix una profunda connexió emocional o romàntica amb una altra persona. La demisexualitat troba dins l'espectre de l'asexualitat.
- **Grisexual:** persona que generalment té un desig sexual baix i només sent atracció sexual cap a una persona que té una característica determinada o sota una circumstància especial o situació específica. La griseixualitat es troba dins l'espectre de l'asexualitat.
- **Pansexual/omnisexual:** persona que sent atracció afectiva, emocional o sexual cap a persones, independentment del seu sexe o gènere, de manera que poden sentir-se atretes per homes, dones o persones que no s'identifiquen amb la dicotomia "home/dona".
- **Heterosexual:** Persona que sent atracció física i/o afectiva o manté relacions afectivo-sexuals amb persones del gènere contrari.
- **Homosexualitat.** Orientació sexual pel qual se sent atracció romàntica, afectiva i/o sexual cap a una persona del mateix gènere.

Conceptes i definicions relacionades amb la identitat de gènere i les característiques sexuals

- **Cis/cisgènere:** Persona que se sent del gènere que li va ser atribuït en néixer segons les seves característiques genitals. És a dir, hi ha una correspondència entre el sexe de naixement i el sentiment de pertinença.

- **Trans/transgènere:** és el terme global que inclou les persones la identitat i/o l'expressió de gènere de les quals difereix del sexe que se'ls va assignar en néixer. Aquesta categoria inclou les persones la identitat de gènere de les quals no compleix les expectatives de gènere i que expressen la seva identitat de manera no normativa. Les persones trans* poden seguir el binarisme de gènere (home-dona) o trencar amb aquesta dicotomia (persones no-binàries).
- **Homes trans:** persones a les quals se'ls va assignar un gènere femení en néixer i tenen una identitat de gènere masculina o predominantment masculina.
- **Dones trans:** persones a les quals se'ls va assignar un gènere masculí en néixer i tenen una identitat de gènere femenina o predominantment femenina.
- **Persona no-binària.** Terme inclusiu per a les persones que no s'identifiquen únicament com a homes o dones, sinó que s'identifiquen fora del binarisme de gènere. Una persona no binària pot identificar-se amb el gènere masculí i/o femení, amb els dos alhora, o amb cap dels dos o pot anar transitant la masculinitat i feminitat dins un ampli recorregut de colors i formes. Alguns termes han quedat obsolets i inclús poden resultar ofensius. Ja no s'utilitzen de forma generalitzada:
 - **Transsexual:** s'utilitzava per denominar a una persona que no se sent identificada amb el seu sexe anomenat biològic, pel que sent un gran rebuig cap al seu cos de manera que aplica una sèrie de tractaments per adaptar la seva corporalitat a la seva identitat. Cada vegada s'utilitza menys a causa de la seva naturalesa medicalitzadora (és a dir, que entén la identitat en termes mèdics), tret que una persona es refereixi explícitament a si mateixa com a tal. Avui dia, "trans" és el terme més acceptat i utilitzat.
 - **Transvestit:** forma pejorativa de referir-se al comportament d'una persona que adopta ocasionalment un estil de vestir atribuït al sexe oposat, però no implica necessàriament fer una transició. Aquesta paraula ja no s'utilitza habitualment a l'Estat espanyol, si bé durant els anys de la dictadura franquista sovint es feia servir com a insult.

- **Agènere:** persona que no es sent a si mateixa ni com a home ni com a dona, que no té identitat de gènere o cap gènere que expressar.
- **Gènere fluid:** Identitat en la qual el gènere no és una categoria estanca sinó flexible, processal, fluida i que pot canviar amb el pas del temps.
- **Pangènere:** persona que s'identifica amb tots els gèneres, com ara el masculí, el femení i els no binaris, però cap podria definir única i exclusivament la seva identitat de gènere. Es diferencia del gènere fluid en tant que cada identitat se sent de forma simultània i fixa.
- **Queer, Gender queer o gènere no conforme:** Queer en anglès vol dir estrany, diferent. Per les persones queer la identitat de gènere trascendeix les categories binàries home/dona i per tant no s'identifiquen amb cap dels gèneres, ni amb tots dos, ni amb una combinació de gèneres, ja que els consideren limitants.
- **Transició:** és el procés de fer canvis a la vida d'una persona per ajustar-se a la seva identitat de gènere. Pot implicar tots o alguns dels passos socials, mèdics i legals següents: sortir de l'armari davant la família, amistats i companys; vestir-se i comportar-se segons la identitat de gènere; canviar el cos mitjançant teràpies d'afirmació de gènere (per exemple, amb teràpia hormonal i/o cirurgia); canviar el nom legal o el gènere als documents; fer altres passos legals exigits per la legislació de cada país. En el context de la infància, la transició implica una transició social i el reconeixement pel que fa al gènere i, en alguns casos, l'ús d'una teràpia de bloqueig hormonal.
- **Incongruència de gènere (abans disfòria de gènere):** El sentiment d'incompatibilitat persistent d'una persona entre la seva identitat de gènere i el gènere que s'espera que tingui en funció del seu sexe de naixement. La disfòria de gènere ha deixat de ser considerada una malaltia relativa a la salut sexual i per tant se n'ha reduït l'ús per la seva connotació pejorativa.
- **Reassignació de sexe:** Procés mitjançant el qual una persona pot modificar les seves característiques anatòmiques sexuals primàries i secundàries per adaptar-les a les característiques sexuals que s'atribueixen al gènere amb el qual s'identifica.

- **Reconeixement legal del gènere:** és el procés pel qual l'Estat reconeix legalment el gènere d'una persona trans. Un estat pot imposar diferents condicions per definir qui té dret al reconeixement legal del gènere. Per a les persones trans i algunes persones intersexuals, el fet que el seu nom i gènere figurin correctament en els seus documents té un impacte fonamental en la seva subsistència i seguretat. Sense aquest pas, els resulta més difícil o impossible accedir a l'assistència sanitària que necessiten, han de donar explicacions en entrevistes de feina o s'enfronten a comportaments discriminatoris quan busquen allotjament, quan tracten amb entitats bancàries, en concertar una cita o fins i tot quan cal pagar amb targeta de crèdit o dèbit als comerços.
- **Intersexual:** la Intersexualitat o el Desenvolupament Sexual Diferencial (DSD) és el conjunt de condicions que fan que una persona no presenti físicament un cos classificable com masculí o com femení. Per exemple, hi ha persones que en llur anatomia mostren un penis i ovaris al mateix temps o bé, una vagina i testicles interns. Des de l'activisme intersex es denuncia la invisibilització, estigmatització, discriminació, secretisme, medicalització, patologització i mutilació dels seus cossos.
- **Endosex:** és l'antònim de la paraula intersexual i descriu una persona nascuda amb característiques sexuals (per exemple, cromosomes, hormones, òrgans sexuals) que la situen clarament en una de les categories home/dona.
- **Binarisme sexual.** Pensament tradicional que redueix el gènere i el sexe de les persones en home i dona sense tenir en compte altres identitats i expressions de gènere.

Conceptes i definicions relacionats amb la discriminació i la violència

- **Heteronormativitat, heterosexisme, cisnormativitat, cisexisme, endonormativitat i endosexisme:** són pràctiques socials que fan creure que l'heterosexualitat, el cisgenerisme i l'endosexualitat són les úniques formes possibles d'orientació sexual, identitat de gènere i característiques sexuals, donant a entendre que només les persones heterosexuales, cisgènere i endosexuales són "naturals" o "normals". Aquesta construcció social sosté que l'única orientació sexual acceptable és l'heterosexualitat i que l'únic gènere acceptable és el que s'assigna a l'individu en néixer, cosa que estableix una jerarquia entre orientacions sexuals i

identitats de gènere. Com a resultat de la normativitat hetero i cisgènere, la majoria de la gent assumeix que altres persones són heterosexuales i cisgènere, la qual cosa determina, per exemple, la manera com les persones es comuniquen entre si. Per evitar aquesta situació, moltes persones LGTBQIA+ surten de l'armari públicament per fer-se visibles.

- **Discriminació:** és el tracte desigual o injust basat en l'edat, l'origen ètnic, la discapacitat, l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, les característiques sexuals biològiques o altres característiques d'una persona. La discriminació contra les persones LGTBQIA+ sol tenir les seves arrels a l'hetero- i cissexisme. Entre les formes de discriminació contra les persones LGTBQIA+ s'inclouen:
 - **Discriminació directa:** és quan una persona rep un tracte menys favorable que una altra per raó d'orientació sexual, identitat, expressió de gènere o per les seves característiques sexuals biològiques (per exemple, no es contracta una dona trans per a un lloc de treball determinat a causa de la seva identitat de gènere).
 - **Discriminació indirecta:** és quan una llei o una pràctica aparentment neutra perjudica les persones amb una determinada orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals o corporals determinades (per exemple, dificultar els tràmits d'adopció a les persones solteres a països on el matrimoni entre persones del mateix sexe no està legalment reconegut).
 - **Discriminació múltiple o intradiscriminació:** Qualsevol tracte de diferència basat en motius com el gènere, l'edat, l'orientació sexual, l'ètnia, l'idioma, la religió, la cultura i/o la nacionalitat²³.
 - **Endodiscriminació o intradiscriminació:** és una forma de discriminació interna que es produeix dins de la comunitat LGTBQIA+ cap als membres que fugen d'alguna manera de la normativitat, ja sigui de l'expressió de gènere, la monosexualitat (sentir-se atret per un sol sexe/gènere) o la identitat de gènere. Un exemple d'aquest fenomen són els homes gais que discriminen altres homes gais perquè tenen una expressió de gènere femenina, o les persones gais i lesbianes que tenen prejudicis contra les persones bisexuals i trans. Les persones bisexuals i trans solen patir

²³ FRÍAS, María. *La interseccionalidad de la discriminación por razones de raza, etnia y género*. Madrid: Cyan, Proyectos Editoriales, 2022. ISBN: 978-84-09-41122-1.

discriminació tant per part de la societat en general com de la pròpia comunitat LGTBQIA+, un fenomen que es coneix com a "doble discriminació".

- **LGTBQIA+fòbia:** són creences, opinions, actituds i comportaments negatius, personals o socials basats en el prejudici, el fàstic, la por i/o l'odi envers les persones LGTBQIA+. Moltes feministes sostenen que l'arrel del rebuig cap a gais, lesbianes, transsexuals, bisexuals i intersexuals està en el sexisme, que pretén controlar la sexualitat i impedir que ningú no traspassi els límits dels rols de gènere tradicionals. Tot i que en aquest sentit l'homofòbia, la transfòbia, la bifòbia i la interfòbia són manifestacions del mateix fenomen, és important distingir-les perquè la seva expressió i intensitat poden ser diferents.
- **Homofòbia.** Creences, actituds, normes i pràctiques que infravaloren a les persones homosexuals.
- **Bifòbia.** Creences, actituds, normes i/o pràctiques que infravaloren a les persones bisexuals.
- **Racisme i microracisme.** Creences, actituds, normes i pràctiques que sostenen la idea de superioritat d'un grup ètnic sobre un altre.
- **Assetjament:** és un comportament no desitjat, ofensiu, humiliant i/o intimidatori contra una persona. En el cas de l'assetjament a persones LGTBQIA+ pot estar relacionat amb la seva orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere i/o característiques sexuals. Pot tractar-se d'insults, gestos, missatges, imatges o altres materials ofensius. Pot ser ocasional o produir-se durant un llarg període de temps. L'assetjament a les persones LGTBQIA+ sol adoptar la forma d'amenaques, intimidació, agressió verbal, insults o bromes sobre l'orientació sexual, la identitat de gènere i/o les característiques sexuals. L'assetjament no s'adreça necessàriament a una persona concreta, també inclou fer comentaris despectius o ofensius sobre les persones LGTBQIA+ en general.
- **Intimidació:** Intimidació: és una forma d'assetjament constant que es dona dins una comunitat o una institució i que es basa en la jerarquia institucional o altres diferències de poder. Aquest terme s'utilitza sovint en entorns escolars i en el cas de la infància.
- **Delictes d'odi:** són infraccions penals motivades per prejudicis o hostilitat, per exemple, a causa de l'origen racial o ètnic (real o percebut) de la víctima, religió, discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere o una altra característica protegida per la llei. Un delictes d'odi és qualsevol incident recollit en el codi penal pel qual una persona rep violència a causa dels

prejudicis d'una altra persona per raó de raça, religió, orientació sexual, discapacitat o per ser trans. No totes les discriminacions motivades per l'odi són considerades com a delictes, però és important que siguin denunciats i registrats. Els delictes d'odi poden incloure: maltractament físic, maltractament verbal (com amenaces i burles) i/o incitació a l'odi (quan algú es comporta de forma amenaçadora i pot promoure l'odi, cosa que es pot expressar amb paraules, imatges, vídeos, música, de manera presencial o en línia).

- **Victimització:** té lloc quan una persona pateix violència o discriminació. Les persones LGTBIQA+ solen ser victimitzades per la seva orientació sexual i/o identitat de gènere, així com per les característiques sexuals.
- **Victimització secundària o revictimització:** és una forma de violència institucional perpetrada per organismes governamentals o institucions que ofereixen serveis socials. Es produeix quan la víctima experimenta un nou trauma com a conseqüència del tracte que rep per part de les institucions estatals i d'altres persones. La victimització secundària es pot produir quan les persones que entren en contacte amb la víctima utilitzen un llenguatge abusiu, fan comentaris insensibles o culpen la víctima de l'incident.
- **Justícia reparadora:** segons la Directiva 2012/29/UE de la UE, és tot procés pel qual es permet participar activament a la víctima i a l'infractor, si així ho consenten lliurement, en la resolució dels assumptes derivats d'una infracció penal amb l'ajuda d'un tercer imparcial.
- **Teràpia de conversió:** és la pràctica intentar canviar o suprimir l'orientació sexual o la identitat de gènere d'un individu per mitjans psicològics o espirituals. L'evidència científica internacional s'oposa i es manifesta contra aquestes pràctiques perjudicials i errònies.
- **Psicologia afirmativa:** es tracta de l'enfocament i el marc metodològic utilitzat en l'assessorament psicològic per part dels i les professionals, que pretenen ajudar les persones LGTBIQA+ a comprendre i acceptar la seva orientació sexual o identitat de gènere tenint en compte l'hetero-, cis- i endonormativitat del context cultural.
- **Consentiment:** aquest terme, dins la sexualitat, fa referència a l'accés que dona una persona a una altra per mantenir relacions sexuals. El sexe només és consentit quan és realment desitjat, consensuat i amb un veritable "sí", i no pas amb una afirmació sorgida per pressions, coaccions o per complaure l'altra persona. Quan el consentiment es vulnera es pot considerar com a agressió sexual o violació.

- **Estereotips i prejudicis racials/ètnics, culturals i/o d'identitat.** Des d'una perspectiva neocolonial, són visions generalitzades o idees preconcebudes sobre els atributs, característiques o papers que desenvolupen les persones que no formen part de la cultura o nacionalitat ni comparteixen l'ètnia dominants.
- **Estereotips o prejudicis de gènere.** Visions generalitzades o idees preconcebudes sobre els atributs, característiques o papers que desenvolupen els homes i les dones sent perjudicials, ja que majoritàriament s'utilitzen per a limitar les capacitats sent barreres per poder continuar les seves carreres professionals i/o prendre decisions sobre la seva trajectòria personal²⁴.
- **Llenguatge i símbols sexistes:** Ús genèric del masculí i la representació masculina en els mitjans, sectors públics, ambients, etc., independentment del canal i tipus utilitzat.
- **Masclisme i micromasclisme.** Creences, actituds, normes i pràctiques que infravaloren a la dona de forma pejorativa.
- **Tipus d'assetjament laboral (*mobbing*).**
 - **Assetjament horitzontal.** Situació on la víctima i l'agressor estan en el mateix rang jeràrquic.
 - **Assetjament per raó de gènere.** Qualsevol comportament realitzat en funció del gènere d'una persona de forma degradant i/o ofensiva.
 - **Assetjament sexual.** Comportament verbal, físic o de naturalesa sexual amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat d'algú²⁵.
 - **Assetjament vertical o *bossing*.** Situació on la víctima i l'agressor estan en diferents graus jeràrquics.
- **Transfòbia.** Creences, actituds, normes i/o pràctiques que infravaloren a les persones trans.
- **Tipus de violències.**
 - **Violència de gènere.** Accions i comportaments que atempten contra la dignitat, l'estigma, la integritat física i mental les dones. Aquesta violència es pot donar lloc en qualsevol àmbit ja sigui de parella familiar, laboral o social entre d'altres.
 - **Violència econòmica.** Accions i comportaments que busquen controlar la capacitat d'utilitzar, adquirir o mantenir els recursos de la víctima amenaçant la seva seguretat

²⁴ OFICINA DE L'ALT COMISSARIAT DE LES NACIONS UNIDES PER ALS DRETS HUMANS (ACNUDH). *Estereotips de gènere*.

²⁵ CAP DE L'ESTAT, *op. cit.*

econòmica i el seu potencial d'autosuficiència. Està relacionada amb el control econòmic, el sabotatge laboral i l'explotació econòmica²⁶.

- **Violència familiar.** Accions i comportaments que atempten contra la dignitat, l'estigma, la integritat física i mental en l'entorn domèstic.
- **Violència obstètrica.** Pràctiques i conductes realitzades per professionals de la salut contra les dones durant l'embaràs, el part i/o el puerperi.
- **Violència vicària.** Qualsevol tipus de violència masclista exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare.

Llenguatge inclusiu i terminologia clau

És necessari familiaritzar-nos amb l'ús del llenguatge inclusiu i terminologia clau a l'hora de parlar de la realitat de les persones LGTBQA+, ja que les paraules són el mitjà a través del qual entenem, ensenyem i compartim la manera d'estar al món.

L'existència de persones trans, no binàries i que qüestionen la seva identitat de gènere ha creat la necessitat d'actualitzar la llengua per desemmarcar-la de la dualitat binària dona/home, femení/masculí. El fet que el gènere transcendeixi el binarisme de gènere, ha implicat l'actualització del llenguatge, tant en la recomanació d'una terminologia clau que eviti l'ús del masculí genèric i predominant, com en la creació de formes d'expressió neutres que representin el no binarisme de gènere.

Per aquest motiu, s'estan començant a buscar maneres de crear una nova flexió neutra per les paraules. En castellà, s'ha proposat utilitzar una flexió acabada amb la lletra "e". Per tant, a les paraules en masculí acabades en "o" (todos) i a les paraules femenines en "a" (todas) s'afegirien les paraules neutres que acaben en "e" (todes). En català, aquesta flexió neutra acabaria amb la lletra "i" (tots, totes, totis).

Aquest tipus de llenguatge encara no està reconegut oficialment per l'Institut d'Estudis Catalans i el seu ús no està normalitzat. És un tema molt debatut en el camp de la lingüística: hi ha persones que hi estan a favor, d'altres que s'hi oposen i n'hi ha que volen buscar formes alternatives, però la llengua evoluciona i s'adapta a les necessitats de la societat, i les persones trans no binàries mereixen tenir un llenguatge que les reconegui.

²⁶ MINISTERI D'IGUALTAT I RED2RED. *Estudio de la violencia económica contra las mujeres en sus relaciones de pareja o expareja*. 2023. NIPO: 048-23-056-0.

A continuació presentem una guia pràctica amb recomanacions per parlar d'una manera més inclusiva:

1. Com presentar-se i adreçar-se a una persona?

Normalment fem servir els pronoms ell o ella per referir-nos a les persones. Assumim que una persona amb una expressió de gènere femenina és una dona i per tant utilitzarem el pronom “ella” i una persona amb una expressió de gènere masculina és un home i per tant farem servir el pronom “ell”. En realitat, no hauríem d'assumir la identitat de gènere d'una persona ni els pronoms que utilitza basant-nos en el seu aspecte físic i la seva expressió de gènere.

Per tant, el primer que s'ha de fer quan s'ha de tractar amb una persona nova és demanar-li quins pronoms (ell/ella/elli) vol que fem servir per dirigir-nos o referir-nos a ella i si vol que utilitzem un llenguatge masculí, femení o neutre. És tan fàcil com preguntar: Si us plau, em pots dir/recordar els teus pronoms?

No totes les persones no binàries són iguals. Algunes utilitzen pronoms masculins, altres femenins i altres neutres. També hi ha persones que se senten còmodes amb qualsevol pronom. Els pronoms no sempre es corresponen amb la identitat de gènere. Per exemple, que una persona faci servir pronoms femenins no vol dir que sigui una dona.

De la mateixa manera, a l'hora de presentar-te a una persona, convindria, independentment de quina sigui la teva identitat de gènere, que indiquessis els teus pronoms.

2. Escollir paraules i estructures que no tinguin flexió de gènere.

Es tracta d'eliminar les marques de gènere del text o de la conversa. Per exemple, podem fer ús de les següents paraules: persona, infant, feliç, amable, prudent, etc.

- Enlloc de dir “és molt llesta” podem dir “és molt intel·ligent”.
- Enlloc de dir “està cansada” podem dir “s'ha cansat”.

3. Evitar l'ús del masculí genèric.

Podem evitar utilitzar les paraules “tots” i “alguns” quan parlem de forma general. Per exemple:

- Tots diuen... – Com s'ha dit...

- Alguns volen escalar... – Hi ha qui vol escalar...
- Si tots dediquem hores... – Dedicant hores...
- Els interessats aniran personalment. – S'ha d'anar personalment.
- Benvinguts a classe. – Us dono la benvinguda a classe.

4. Utilitzar el llenguatge neutre directe (acabat en -i) i el pronom neutre (elli).

- Estimat, estimada – Estimadi
- Treballador, treballadora – Treballadori

Què és la LGTBIQA+fòbia?

Segons l'article 3 de la Llei 4/2023, s'entén com LGTBIQA+fòbia a "tota actitud, conducta o discurs de rebuig, prejudici i/o discriminació envers les persones que formen part del col·lectiu LGTBIQA+ pel fet de ser-ho o bé, per ser percebudes com a tal".

Aquesta violència engloba l'homofòbia, la lesbofòbia, la transfòbia, la bifòbia, la intersexualfòbia, l'acefòbia, l'enefòbia i la plumofòbia i es pot exercir de diferents maneres, ja sigui de forma individual o col·lectiva. Es poden dividir en sis formes:

- **LGTBIQA+fòbia institucional:** és aquella vinguda per part de les institucions, ja sigui en l'elaboració i execució de lleis que castiguin, persegueixin o penalitzin l'existència d'aquest col·lectiu o qualsevol cosa associada amb aquest.
- **LGTBIQA+fòbia cognitiva:** és la creença que les persones dissidents a la cisheterosexualitat van contra la natura, amorals, depravades i/o inferiors.
- **LGTBIQA+fòbia afectiva:** se l'anomena així el sentiment visceral de rebuig i fàstic que senten algunes persones envers el col·lectiu LGTBIQA+.
- **LGTBIQA+fòbia liberal:** és aquella que permet expressió diferent a l'heterosexual, però només dins de l'àmbit privat.
- **LGTBIQA+fòbia exterioritzada:** és aquella que es manifesta en conductes violentes ja siguin físiques (agressions) com verbals (vexacions o insults).
- **LGTBIQA+fòbia interioritzada:** és l'assimilació, mitjançant una educació heterosexista, fa que percebi que el fet de no ser heterosexual, tingui connotacions negatives.

4.3 Exemplificació sobre el marc conceptual.

Conceptes

Bretxa salarial de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • El salari anual de les dones (14.481,6€) representa el 74,3% del salari més freqüent en els homes (19.487,6€). En jornades completes, el salari de les dones (16,9€) arriba al 95,1% del salari per hora dels homes (17,70€)²⁷.
Conciliació familiar i laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos de maternitat o paternitat. • Permisos de lactància. • Reduccions de la jornada laboral. • Adaptacions en cas de necessitat i situacions personals.
Estereotips i prejudicis de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • Afirmar que les dones han de ser més afectuoses per naturalesa. • Distribuir el treball de cures només a les dones.
Estereotips i prejudicis racials/ètnics, culturals i/o d'identitat	<ul style="list-style-type: none"> • Estereotipar negativament a una comunitat cultural. • Fer comentaris o tenir prejudicis negatius envers les cultures i tradicions d'una comunitat. • Mirar lascivament a algú per la seva ètnia o cultura.
Igualtat de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • Legislació específica en matèria d'igualtat de gènere. • Protocols i plans d'igualtat.
Interseccionalitat	<ul style="list-style-type: none"> • Polítiques públiques específiques per les dones immigrants al tenir més possibilitat de patir discriminacions. • Elaborar accions positives: borsa de treball femenina, formacions amb perspectiva de gènere. • Incloure quotes de gènere.
LGBTI+fòbia	<ul style="list-style-type: none"> • Rebutjar a una persona per la seva orientació sexual o identitat de gènere. • Comentar lascivament l'orientació sexual d'algú. • Estereotipar negativament a una persona del col·lectiu LGBTI+.
Llenguatge i simbologia sexista	<ul style="list-style-type: none"> • Fer ús del genèric gramatical masculí. • Icones i imatges que menyspreïn al gènere femení.

²⁷ INSTITUT NACIONAL D'ESTADÍSTICA. Brecha salarial de género (no ajustada) en salarios por hora, 2021.

Rols de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • Creure que el paper de la dona només és el de la reproducció i la cura dels fills. • Pensar que les dones no puguin realitzar cap mena de tasca estereotipada com a masculina.
-----------------------	---

Violències i agressions²⁸

TIPUS DE VIOLÈNCIES	
Violència de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • Abusar físicament o psicològicament a dones. • Amençar, controlar i humiliar per raó de gènere. • Assetjar i agredir sexualment. • Control excessiu cap a la dona. • Matrimoni infantil. • Mutilació genital femenina. • Obligar a realitzar actes sexuals sense cap consentiment.
Violència econòmica	<ul style="list-style-type: none"> • Control excessiu dels ingressos i les despeses de la parella sense cap consentiment. • Retenir els recursos econòmics necessaris per dur a terme les cures. • Impedir que un membre de la família treballi o estudiï. • Prendre decisions econòmiques financeres que afectin al nucli familiar sense consultar-ho.
Violència familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Abús físic, verbal i/o psicològic cap a un membre de la família. • Manipular o fer xantatge emocional. • Amenaces, insults i/o humiliacions.
Violència obstètrica	<ul style="list-style-type: none"> • Pràctiques mèdiques sense el consentiment de la dona. • Tractar de forma degradant i humiliant per raó de gènere. • No respectar les decisions personals i corporals.

²⁸ MINISTERI D'IGUALTAT. *Guía de actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo*. Govern d'Espanya. NIPO: 050-22-022-4.

Violència vicària	<ul style="list-style-type: none"> ● Amençar d'emportar-se els progenitors, de treure-li la custòdia o de matar-los. ● Aprofitar la presència dels progenitors per insultar, agredir o humiliar a la mare. ● Utilitzar el règim de visites per inventar-se informació degradant sobre els progenitors.
--------------------------	---

DELICTES CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL (Títol VIII del Codi Penal)

Agressió sexual	<ul style="list-style-type: none"> ● Accés carnal per via vaginal, anal o bucal, o introducció de membres corporals o objectes per alguna de les dues primeres vies.
Assetjament sexual	<ul style="list-style-type: none"> ● Fer insinuacions sexuals, proposicions, pressió o xantatge sexual o flirteig ofensiu. ● Fer insinuacions indirectes o comentaris obscens sobre la teva aparença sexual. ● Fer bromes o observacions sobre l'aparença sexual. ● Ensenyar fotografies, objectes o escrits sexualment suggerius o pornogràfics. ● Rebre trucades telefòniques, cartes o missatges de correu electrònic o a les xarxes socials de caràcter ofensiu i amb contingut sexual. ● Establir contacte físic deliberat i no sol·licitat com abraçades, petons no desitjats o arraconaments físics excessius i innecessaris.
Assetjament per raó de sexe	<ul style="list-style-type: none"> ● Jutjar de manera ofensiva i ocultar els teus esforços i/o habilitats. ● No assignar tasques o treballs superiors o inferiors sense sentit o degradants. ● Fer burles, bromes o crítiques masculistes. ● Manipular la reputació personal o professional a través del rumor, la denigració i la ridiculització. ● Amençar, agredir, cridar o insultar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aïllar, ignorar o impedir que et comuniquis o es comuniquin amb tu. • Fer-te entendre que tens problemes psicològics intentant que et sotmetis a un examen o diagnòstic psiquiàtric. • Exigir que realitzis treballs perillosos o perjudicials per la teva salut. • Robar i/o manipular les teves pertinences materials o digitals causant-te un perjudici.
Delictes d'exhibicionisme i provocació sexual	<ul style="list-style-type: none"> • Executar o fer executar a una altra persona actes d'exhibició obscena davant menors d'edat o persones amb discapacitat. • Difondre, vendre, exhibir material pornogràfic entre menors d'edat o persones amb discapacitat.
Delictes relatius a la prostitució i a l'explotació sexual i corrupció de menors	<ul style="list-style-type: none"> • Mitjançant violència, intimidació o engany o abusant d'una situació de superioritat, necessitat o vulnerabilitat de la víctima determini a una persona a exercir o mantenir-se en la prostitució. • Induir, promoure, afavorir o facilitar la prostitució d'una persona menor d'edat o amb discapacitat. • Produir, vendre, distribuir, exhibir, oferir o facilitar la producció, venda, difusió o exhibició per qualsevol mitjà de pornografia infantil o realitzada per persones amb discapacitat. • Adquirir o posseir pornografia infantil o realitzada per persones amb discapacitat. • Assistir a espectacles exhibicionistes o pornogràfics en què participin persones menors d'edat o amb discapacitat. • Tenir sota potestat, tutela, guarda o acolliment un menor d'edat o persona amb discapacitat i que, amb coneixement del seu estat de prostitució o corrupció, no faci el possible per impedir-ne la continuació en aquest estat.

5. Objectius estratègics del protocol.

- a) Garantir el dret de tota persona treballadora a la seva integritat física, mental i sexual

- b) Garantir el dret de tota persona treballadora a la seva llibertat d'expressió de gènere, identitat de gènere i orientació sexual
- c) Garantir el dret de tota persona treballadora a la protecció de la intimitat i discrecionalitat
- d) Garantir el dret de tota persona a la no discriminació per motius d'origen, edat, gènere, religió, capacitat i
- e) Garantir el dret de totes les persones usuàries de Quàlia a la seva integritat física, mental i sexual
- f) Garantir el dret de totes les persones usuàries de Quàlia a la seva llibertat d'expressió de gènere, identitat de gènere i orientació sexual
- g) Garantir el dret de totes les persones usuàries a la protecció de la intimitat i discrecionalitat
- h) Garantir el dret de totes les persones usuàries a la no discriminació per motius d'origen, edat, gènere, religió, capacitat, i raça

Objectius específics:

- 1) Desenvolupar mesures de sensibilització, prevenció i detecció de les situacions d'assetjament.
- 2) Establir un procediment de denúncia i actuació clar davant d'una situació d'assetjament.
- 3) Crear òrgans i espais, degudament formats, encarregats de l'atenció i seguiment dels casos de denúncia per assetjament.
- 4) Dotar-se de recursos interns i teixir aliances amb entitats especialitzades en l'àmbit que puguin donar suport i acompanyament.

5.1. Àmbits d'aplicació del protocol.

El present protocol és aplicable en tots aquells casos derivats de diferents relacions amb Quàlia, tenint en compte que els límits de l'entorn laboral no estan delimitats ni pel lloc de treball físic ni per la jornada laboral o per la forma de vinculació amb l'organització. Així, s'incorpora en aquesta relació laboral tots aquells vincles derivats de l'espai de treball a nivell intern.

En aquest sentit, el protocol té aplicació en qualsevol espai en què les persones treballadores de Lleure Quàlia estan desenvolupant la seva jornada professional i laboral. Per això, s'inclouen les mobilitats, les jornades formatives, els desplaçaments a altres municipis, les reunions, jornades i d'altres actes i esdeveniments de l'organització.

Els àmbits d'aplicació del protocol no es determinen pel lloc físic, ni la jornada laboral ni el vincle amb Quàlia. Qualsevol persona que per qüestions professionals, laborals, de voluntariat estigui vinculada amb l'organització i pateixi una situació d'assetjament serà protegida pel present protocol i s'actuarà en conseqüència.

5.2. Òrgans.

5.2.1. Comissió protocol.

Per tal de garantir que les actuacions i accions contingudes en el present protocol es portin a terme i se'n faci un seguiment i avaluació, és necessari crear una comissió permanent formada per un equip de persones sensibilitzades i formades en l'àmbit de les violències masclistes i discriminacions LGTBI+.

Composició de la comissió:

La comissió pot ser mixta, però haurà de tendir a representar la diversitat de gènere vetllant perquè hi hagi majoria de dones i persones LGTBI+, així com representants del Consell Social.

La comissió haurà d'estar integrada per les membres següents:

- 2 persones de la RLT (tenir en compte la varietat d'àrees).
- 2 persones del consell rector
- 1 persona designada com a antena-referent del centre de treball de la persona víctima

Les membres de la comissió hauran d'estar sensibilitzades i formades en violències masclistes i diversitat sexual i de gènere. La comissió pot incorporar persones especialitzades en la matèria, quan sigui necessari un acompanyament professional.

El nomenament serà efectiu durant 2 anys. Es procurarà una renovació i relleu gradual de les persones membres d'aquesta comissió i se'n revisarà la composició.

Cal definir una persona suplent, per poder substituir les persones titulars de la comissió en cas que algunes d'aquestes es trobi en situació d'indisposició o tingui una vinculació directa amb les persones afectades.

En cas que alguna de les persones que conformen la comissió pugui ser susceptible d'haver comès un assetjament, serà immediatament substituïda per la persona suplent i s'iniciarà un procés d'investigació.

La comissió es reunirà les vegades que consideri oportunes per tal de dur a terme les tasques assignades i, com a mínim i de manera ordinària, semestralment per tal d'avaluar i fer un seguiment de l'aplicació del protocol. l'encarregada del desenvolupament del present protocol, tot desplegant les mesures de prevenció i detecció que s'hi recullen, responsabilitzant-se de l'atenció quan arribi la comunicació d'un possible cas d'assetjament, si escau, adoptant les mesures cautelars, reparadores i de sanció pertinents.

Funcions de la comissió:

- Promoció de les accions de prevenció i detecció.
- Seguiment semestral de l'aplicació de les mesures recollides al protocol.
- Recepció de les denúncies o consultes en relació amb les diferents formes d'assetjament.
- Creació de la comissió d'acompanyament.
- Definició dels mecanismes per garantir la confidencialitat.
- Identificar si el comportament denunciat és susceptible de constituir un assetjament sexual, per raó de gènere, identitat de gènere o preferència sexual.
- Quan sigui necessari, interposar les mesures cautelars davant un cas d'assetjament i/o discriminació.
- Prendre les mesures corresponents per tal d'evitar altres casos d'assetjament i/o discriminació.

5.2.2. Comissió d'acompanyament.

En cas de denúncia, la comissió del protocol crearà una comissió d'acompanyament específic per acompanyar el cas en qüestió. Aquesta comissió estarà formada per:

És important que les persones escollides de la comissió del protocol no tinguin vincles o algun tipus de relació amb les persones implicades en el cas.

- 2 membres de la comissió protocol
- 1 persona antena-referent del centre de treball. O bé una persona de confiança designada per la persona víctima

- Tenir en compte el contacte amb alguna persona de confiança de la víctima de fora de l'ambient de treball per ajudar a la no revictimització i repetició verbal dels fets.
- Incorporar si la comissió ho valora una acompanyament professional extern.

Funcions de la comissió:

- Designar la persona referent del cas (d'entre les integrants de la comissió d'acompanyament).
- Acompanyar, assessorar la persona afectada i donar-li suport.
- Proposar mesures cautelars durant la fase inicial de la investigació, per tal de protegir la persona afectada i evitar l'agreujament de la situació (amenaces, represàlies, revictimització, etc.).
- Reunir el màxim de proves possibles per a la investigació de l'assetjament.
- Portar a terme la fase d'investigació.
- Emetre un informe de conclusions i la proposta d'actuació (mesures correctores, reparadores i/o sancionadores).
- Proposar mesures per fer un correcte seguiment del cas.
- Acompanyar la persona afectada en tot el procés a través de l'escolta activa i la no victimització.
- Designar una persona de la comissió per la comunicació amb la víctima.

Persona encarregada de comunicar-se amb la víctima (pot ser la persona antena o no):

- Escoltar i rebre el relat de la persona afectada.
- Entrevistar la persona denunciada.
- Informar i assessorar la persona afectada sobre els seus drets, sobre el contingut i el circuit del protocol i els recursos interns disponibles.
- Facilitar a la persona afectada vies i recursos de suport i referència externs (mèdics, psicològics, legals...).
- Assessorar a l'hora de procedir amb la denúncia.
- Gestionar i custodiar la documentació en la fase de comunicació i assessorament, tot garantint la confidencialitat del conjunt de documents i informació que es generen.
- Oferir acompanyament en tot el procés.

5.2.3. Persona referent - antena del centre de treball.

Per a cada centre de treball es determinarà una persona responsable de rebre una denúncia i/o bé detectar una situació de discriminació o vexació cap a alguna altra persona treballadora.

En cas de denúncia, funcions d'aquesta antena:

- Informar a la comissió de protocol de la denúncia
- Activar la comissió d'acompanyament
- Ser membre de la comissió d'acompanyament si la persona víctima no prefereix que sigui una altra persona de confiança del centre de treball.
- Facilitar tota la informació contextual del centre de treball de la víctima.

5.2.4. Grup de suport a l'usuari.

Si la persona víctima ho requereix, es pot crear un grup de suport a l'usuari que podrà acompanyar a la víctima i tenir la funció d'interlocutor.

***En els casos de denúncies per part d'infants de centres educatius:**

Per part de Quàlia s'instarà al centre educatiu a crear una comissió d'investigació amb 1 membre antena del centre de treball i una persona de la comissió de protocol de Quàlia.

Els membres de Quàlia, en cas que no hi hagi un reglament o protocol propi al centre educatiu, es regiran pels principis acordats en aquest protocol i treballaran per la protecció i discrecionalitat de l'infant víctima.

5.3. Principis d'actuació de les persones responsables en la gestió d'un cas d'assetjament.

Respecte i protecció. S'ha d'actuar amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les actuacions han de tenir lloc amb el màxim respecte a totes les persones implicades (afectades, testimonis, denunciades, etc.).

Confidencialitat. La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació del protocol ha de tenir caràcter confidencial.

Dret a la informació. Totes les persones implicades en el procés tenen dret a la informació sobre el procediment de l'organització, els drets i deures, quina fase s'està desenvolupant i, segons el tipus de participació (afectades, testimonis, denunciades), del resultat de les fases.

Formació. A fi de garantir el procediment, l'organització ha de comptar amb la participació de persones formades en la matèria.

Diligència i celeritat. La investigació i la resolució del cas s'han de dur a terme amb la professionalitat i diligència degudes i sense demores injustificades, de manera que el procediment es pugui completar en el mínim temps possible i respectant-ne les garanties. Es recomana que la durada màxima de tot el procés sigui de 20 dies laborables, ampliable, en cas necessari, a 30 dies.

Tracte just. El procediment ha de garantir l'audiència imparcial i un tractament just a totes les persones implicades. Totes les persones que intervinguin en el procediment han d'actuar de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclarament dels fets denunciats.

Protecció davant de possibles represàlies. Totes les persones implicades en el procediment han de tenir garanties de no discriminació ni represàlies per la participació en els processos de comunicació o denúncia d'una situació d'assetjament.

Col·laboració. Totes les persones que siguin citades en el transcurs de l'aplicació d'aquest procediment tenen el deure d'implicar-se i de prestar la seva col·laboració.

5.4. Drets i deures.

Quàlia té un paper clau en la creació d'un entorn de treball segur i respectuós amb els drets i la dignitat de les persones que hi treballen. Per aquest motiu, l'organització es compromet a no acceptar cap tipus de comportament susceptible de derivar en un assetjament i/o discriminació, i estipula un seguit d'obligacions i drets referits a les persones implicades.

5.4.1. Obligacions de Quàlia

- 1) Garantir el dret de les persones treballadores en l'àmbit laboral.
 - A no ser discriminades sexualment o per raó de gènere i/o discriminació.
 - A la integritat física o psíquica i a una adequada política de seguretat i higiene.
 - Al respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, que comprèn la protecció enfront de l'assetjament.

- L'empresa també està obligada a adoptar mesures tendents a garantir els drets anteriors. Aquestes mesures hauran de ser negociades i, preferiblement, acordades amb la representació de les persones treballadores en la forma que es determini en la legislació laboral.

2) Promoure un context i entorn laboral que eviti l'assetjament.

D'una banda, s'ha de garantir els drets laborals que s'han indicat en l'apartat anterior, així com respectar les condicions de treball a què tenen dret les persones treballadores, recollides en l'Estatut dels treballadors i en el conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, sense perjudici de les mesures de millora que l'organització decideixi adoptar.

D'altra banda, s'ha de garantir que la salut de les persones treballadores no rebi cap dany durant la relació de treball. L'article 14 de l'LPRL estableix el dret de les persones treballadores a la salut, així com el deure de l'empresariat de protecció de la salut de les persones treballadores. Aquesta garantia de salut s'aconsegueix a través de mesures de tipus preventiu, recollides en l'LPRL. Aquestes mesures es gestionen, principalment, a través de l'avaluació de riscos psicosocials (articles 14,15 i 16 de la Llei, entre d'altres).

3) Arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament, i per encausar les comunicacions i denúncies que formulin les persones treballadores.

5.4.2. Obligacions de la representació legal de les persones treballadores.

La representació legal de les persones treballadores té l'obligació de contribuir a prevenir l'assetjament. La *Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes* (LOIEDH) els assigna l'obligació de contribuir a la prevenció de l'assetjament mitjançant la sensibilització de les persones treballadores:

Obligacions

- Implicar-se en la definició de la política de l'organització contra l'assetjament.
- Contribuir a crear més cultura i sensibilitat sobre aquest tema.
- Establir mecanismes i procediments per conèixer l'abast d'aquest comportaments: contribuir a la detecció de situacions de risc.

- Donar suport a les persones treballadores que puguin estar patint aquesta situació.
- Actuar com a garants dels processos i compromisos establerts (la correcció dels procediments d'investigació, per exemple).
- Garantir la inexistència de represàlies cap a les persones treballadores que s'acullin o participin en actuacions contra conductes d'assetjament.
- Impulsar els vincles laborals des del respecte i la no discriminació, garantint un espai de treball segur i no discriminatori.
- No ignorar situacions ofensives, molestes i discriminatòries que puguin esdevenir assetjament.
- Acompanyar emocionalment les persones que viuen situacions d'assetjament des de la no victimització i garantir la seva privacitat.
- Cooperar amb l'organització en la investigació d'una denúncia interna d'assetjament.

Drets

- Dret a un entorn de treball saludable i a no patir assetjament.
- Dret a no viure comportaments o situacions ofensives, discriminatòries, humiliants, denigrants o molestes.
- Dret d'informar de possibles situacions d'assetjament, sense patir represàlies.

5.5. Mesures.

5.5.1. Les mesures preventives i de detecció.

Existeixen diferents tipus de mesures preventives i de detecció en cas de presenciar o ser víctima de violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. La prevenció és fonamental per a poder reduir aquests casos on és indispensable dotar de recursos efectius a tots els grups de treballadors.

- a) Tenir a la disposició un *Protocol de prevenció i actuació davant violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere* actualitzat en relació al context social i legislatiu actual.
- b) Dotar d'informació sobre el present *Protocol de prevenció i actuació davant violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere* a tots els sectors de la cooperativa i plantilla de treballadors per tal de que tinguin informació sobre l'existència d'aquest recurs.

- c) Disposar de canals de denúncia interns i segurs per a totes les persones treballadores de la cooperativa.
- d) Sensibilitzar a tots els sectors de la cooperativa mitjançant formacions de prevenció i detecció sobre els diferents tipus de violències i assetjaments pe raó de sexe, d'orientació sexual o d'identitat de gènere.
- e) Garantir l'existència d'espais segurs en els diferents llocs de treball.
- f) Publicar i elaborar estudis sobre els diferents informes i anàlisis en relació a l'impacte del protocol per tal de garantir el principi de transparència de la cooperativa per part del Consell Social.
- g) Incorporar procediments de selecció segurs en aquells casos on es treballi directament amb infants i adolescents com a grup d'usuaris principals mitjançant requeriments previs com certificats de delictes de naturalesa sexual en el sector de Recursos Humans de la cooperativa.

5.5.2. Mesures cautelars.

Les mesures cautelars seran aplicades si s'escau per part del Consell Social amb la responsabilitat d'implementar les mesures necessàries per evitar qualsevol tipus de risc i dany a la víctima recopilant alhora informació sobre la denúncia.

- a) Recollir totes les denúncies internes independentment sense cap tipus d'impediment o discriminació i no ficar en dubte a la víctima.
- b) Investigar els fets i actes que hagin vulnerat els principis del present protocol.
- c) Identificar el tipus d'agressió o violència comesa.
- d) Respectar i prioritzar la privacitat de la víctima en qualsevol cas.
- e) Assessorar a la víctima i dotar-la de recursos propis interns de la cooperativa i externs.
- f) Dotar a la víctima de recursos interns necessaris pel seu benestar com ara canviar-la de lloc de treball i/o de sector; oferir-li un permís retribuït, dur a terme un canvi d'horaris entre d'altres o la possibilitat de teletreballar entre d'altres.
- g) Prohibir-li a la persona agressora participar i assistir a reunions, actes o altres esdeveniments de la cooperativa on hi participi la víctima.

5.5.3. Mesures sancionadores.

En cas de donar per vàlida la denúncia després de seguir els procediments anteriors, s'aplicaran un conjunt de mesures sancionadores per part de la Comissió del protocol que s'encarregarà d'executar-les i revisar que s'estiguin aplicant correctament.

- a) Acomiadar directament a la persona agressora.
- b) Suspendre temporal de la persona agressora.
- c) Elaborar una amonestació escrita.
- d) Reubicar a la persona agressora en un altre sector separada de la víctima.
- e) Reduir les responsabilitats de la persona agressora.
- f) Obligar a la persona agressora a realitzar formacions continuades sobre la sensibilització en matèria d'agressions i violències raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere.
- g) Denunciar externament a la persona agressora en cas d'haver comès un delictes penat o sancionat per la legislació vigent.

SANCIONS EN CAS DE VIOLÈNCIA ENTRE GRUPS DE TREBALLADORS

	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Violència simbòlica	Aillar, ignorar o impedir la comunicació.	Robar i/o manipular pertinences. Ensenyar fotografies, objectes o escrits sexualment o pornogràfics. Rebre trucades telefòniques, cartes o missatges de correu electrònic o a les xarxes socials de caràcter ofensiu i amb contingut sexual. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Adquirir, posseir o realitzar pornografia sobre el grup d'usuaris. Vulnere la privacitat o intimitat. Falsificació de documentació personal i laboral. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.
Violència verbal	Burles, bromes i/o crítiques degradants. Jutjar de manera ofensiva i ocultar els esforços i/o habilitats. No respectar les decisions personals i corporals. Fer bromes o observacions sobre l'aparença sexual.	Insultar o humiliar. Xantatge emocional. Insinuacions indirectes o comentaris obscens. Manipular la reputació personal o professional. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Amençar a la persona o a algú del seu cercle íntim. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.

Violència física	Exigir la realització de treballs perillosos o perjudicials.	Establir contacte físic deliberat i no sol·licitat. Agressió física. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Assetjar i/o agredir sexualment. Intimidació. Violació sexual. Violència física. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.

SANCIONS EN CAS DE VIOLÈNCIA DE GRUPS DE TREBALLADORS CAP A GRUPS D'USUARIS

	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Violència simbòlica	Aïllar, ignorar o impedir la comunicació.	Robar i/o manipular pertinences. Vulnerar la privacitat o intimitat. Discriminació per gènere, cultura, ètnia, llengua i/o edat. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Adquirir, posseir o realitzar pornografia sobre el grup d'usuaris. Induir, promoure, afavorir o facilitar la prostitució. Difondre, vendre, exhibir material pornogràfic. Produir, vendre, distribuir, exhibir, oferir o facilitar la producció, venda, difusió o exhibició per qualsevol mitjà de pornografia. Rebre trucades telefòniques, cartes o missatges de correu electrònic o a les xarxes socials de caràcter ofensiu i amb contingut sexual. Ensenyar fotografies, objectes o escrits sexualment suggerius o pornogràfics. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.
Violència verbal	Burles, bromes i/o crítiques degradants. Jutjar de manera ofensiva i ocultar els esforços i/o habilitats. No respectar les decisions personals i corporals.	Insultar o humiliar. Xantatge emocional. Manipular la reputació personal. Fer bromes o observacions sobre l'aparença en general. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Insinuacions indirectes o comentaris obscens. Amençar a la persona o a algú del seu cercle íntim. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.

Violència física	Exigir la realització de tasques perilloses o perjudicials.	Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Assetjar i/o agredir sexualment. Intimidació. Agressió física (bufetada, cop de puny, puntada de peu, etc.). Violació sexual. Establir contacte físic deliberat i no sol·licitat. Repetició de les violències de nivell 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Penalització salarial de 2 dies.	Suspensió temporal de 2 dies. Penalització salarial de 4 dies.	Acomiadament directe.

SANCIONS EN CAS DE VIOLÈNCIA ENTRE GRUPS D'USUARIS

	NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3
Violència simbòlica	Aïllar, ignorar o impedir la comunicació.	Robar i/o manipular pertinences. Rebre trucades telefòniques, cartes o missatges de correu electrònic o a les xarxes socials de caràcter ofensiu i amb contingut sexual. Discriminació per gènere, cultura, ètnia, llengua i/o edat. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Adquirir, posseir o realitzar pornografia sobre el grup d'usuaris. Induir, promoure, afavorir o facilitar la prostitució d'una persona usuària. Produir, vendre, distribuir, exhibir, oferir o facilitar la producció, venda, difusió o exhibició per qualsevol mitjà de pornografia de grups d'usuaris i de treballadors Vulnerar la privacitat o intimitat. Repetició de les violències de nivell 1 i 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Advertència i supervisió.	Expulsió durant una setmana i supervisió	Expulsió permanent.
Violència verbal	Agressió verbal (burles, insults, humiliacions, bromes i/o crítiques degradants) No respectar les decisions personals i corporals. Comentaris inapropiats.	Insinuacions indirectes o comentaris obscens. Amenazar a la persona o a algú del seu cercle íntim. Jutjar de manera ofensiva i ocultar els esforços i/o habilitats. Fer bromes o observacions sobre l'aparença en general. Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Repetició de les violències de nivell 1 i 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Advertència i supervisió.	Expulsió durant una setmana i supervisió.	Expulsió directa.

Violència física	Agressió física (tirar objectes, bufetada, cop de puny, puntada de peu, etc.).	Repetició de les violències de nivell 1 (més de dues vegades).	Assetjar i/o agredir sexualment. Violació sexual. Repetició de les violències de nivell 1 i 2 (més de dues vegades).
SANCIÓ	Advertència i supervisió.	Expulsió durant una setmana i supervisió.	Expulsió permanent.

Advertències

Un cop acumulades 2 advertències, s'aplicaran les sancions de nivell 2.

Supervisió

La supervisió consisteix en augmentar la vigilància de l'usuari per evitar futurs assetjaments i agressions.

5.5.4. Mesures reparadores.

Tenir a la disposició un conjunt de mesures reparadores és fonamental pel benestar físic i psicològic de la víctima on la Comissió d'acompanyament i la persona referent/antena seran responsables de que s'apliquin de forma correcta i eficaç.

- a) Garantir-li un espai segur a la víctima al seu sector corresponent.
- b) Protegir en qualsevol cas la privacitat de la víctima.
- c) Desenvolupar accions de cures i reparacions mitjançant suport extern i professional si és necessari.
- d) Indemnització econòmica a la víctima per cobrir els danys immaterials i materials.
- e) Facilitar la reinserció de la víctima a l'equip de treball adoptant les mesures necessàries i corresponents que prioritzin el seu benestar.
- f) Garantir la no repetició de l'acte o l'agressió comesa mitjançant formacions especialitzades dutes a terme per professionals.
- g) Reconèixer i no qüestionar la validesa en cap moment de l'acte o l'agressió comesa.
- h) Prioritzar la rehabilitació física i psicològica de la víctima amb l'ús de recursos externs si s'escau.

5.6. Vies externes de denúncia.

Per altra banda i a part de la denúncia interna, també existeix la possibilitat d'utilitzar altres vies de denúncia externes que són l'administrativa i la judicial.

5.6.1. Via administrativa.

Es recomana primerament acudir a aquesta via i, més endavant, a la via judicial laboral. La via administrativa o Inspecció de Treball està regulada per la *Llei 23/2015, de 21 de juliol, Ordenadora de la Inspecció de Treball i Seguretat Social*. L'actuació consistirà a investigar quina ha estat l'actuació de l'empresa davant del coneixement d'uns fets d'assetjament. En determinats casos, la mateixa Inspecció de Treball és la que comunica formalment aquests fets a l'empresa.

En qüestions d'assetjament, la Inspecció de Treball no sanciona directament la persona acusada d'assetjament, sinó que centra la seva atenció en l'empresa. La seva funció és assegurar-se que l'empresa tingui una estructura i unes condicions laborals adequades que evitin situacions d'assetjament, que hi hagi mecanismes de prevenció i detecció dins de l'organització i que es portin a terme les investigacions necessàries en resposta a qualsevol comunicació o denúncia interna sobre assetjament.

En cap cas es podrà presentar una denúncia anònima i aquesta ha de constar la informació sobre:

- Dades d'identificació de la persona denunciant i la seva firma.
- Fets presumptament constitutius d'infracció.
- Data i lloc dels fets.
- Identificació dels presumptament responsables.
- Altra informació rellevant.

La denúncia es pot fer presencial, acudint a les oficines provincials de la ITC, o en línia al portal de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

5.6.2. Via judicial.

Existeixen dues possibilitats judicials d'avant d'assetjament que són la jurisdicció laboral i la jurisdicció penal.

Jurisdicció laboral

La jurisdicció laboral contemplada en la *Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social*, especifica en els articles 177 i següents (Capítol XI, de la tutela dels drets fonamentals i llibertats públiques) el procediment judicial en cas de vulneració d'aquests drets:

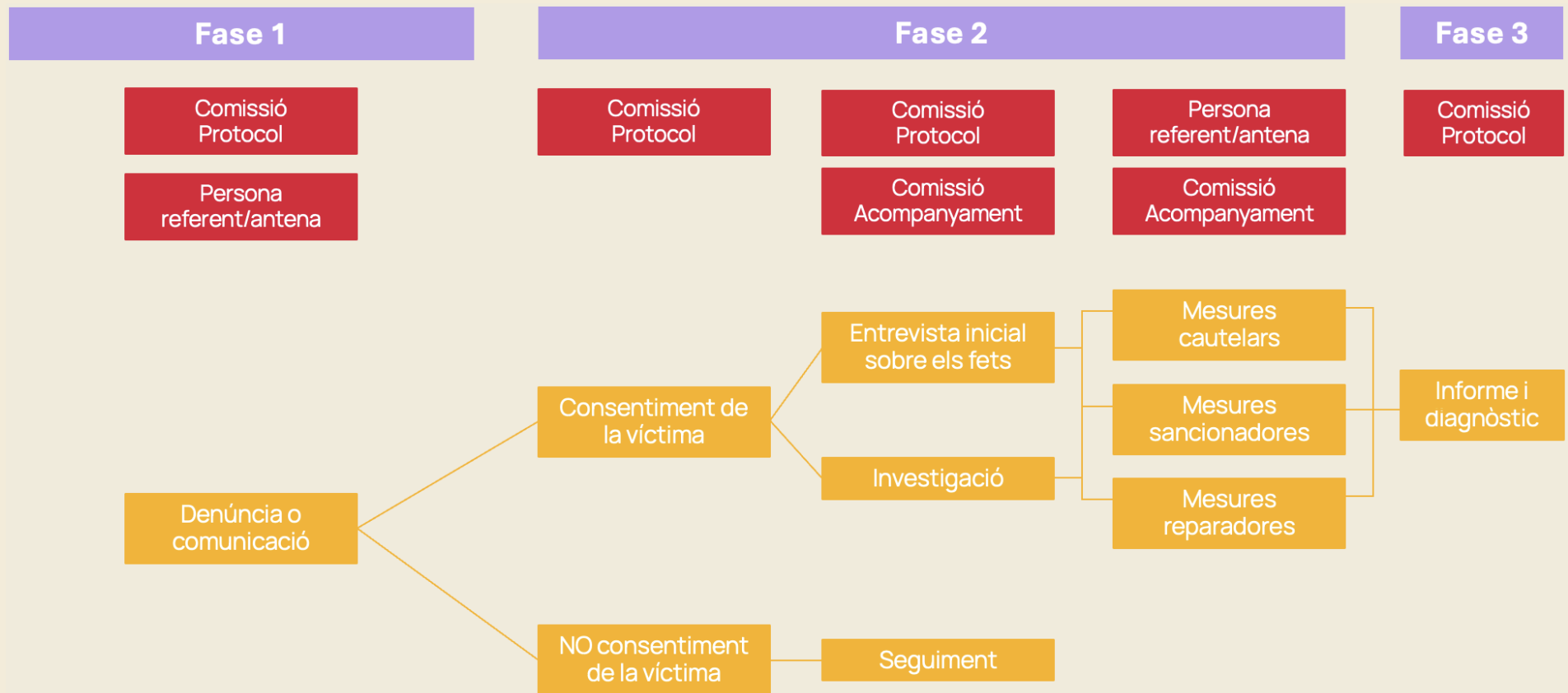
- Declarar l'existència o no de vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques, així com el dret o llibertat infringits.
- Declarar la nul·litat radical de l'actuació de l'ocupador, associació patronal, Administració pública o qualsevol altra persona, entitat o corporació pública o privada.
- Ordenar la cessació immediata de l'actuació contrària a drets fonamentals o a llibertats públiques, o si escau, la prohibició d'interrompre una conducta o l'obligació de realitzar una activitat omesa, quan una o una altra siguin exigibles segons la naturalesa del dret o llibertat vulnerats.
- Restablir el demandant en la integritat del seu dret i la reposició de la situació al moment anterior de produir-se la lesió del dret fonamental, així com la reparació de les conseqüències derivades de l'acció o omissió del subjecte responsable, inclosa la indemnització que pugui pertocar en els termes establerts en l'article 183.

En cas que la persona sol·liciti l'extinció de la relació laboral, en la via judicial es determinarà si presenta alguna de les causes de l'article 50.1 en cas d'incompliment greu de les obligacions per part de l'empresa que permetin a la persona afectada sol·licitar-ne l'extinció per voluntat pròpia.

Jurisdicció penal

Per acabar, algunes actuacions poden ser constituïdes delictes tal com s'ha especificat en l'**epígraf 3.3** del present protocol, on la *Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal* recopila en el seu Títol VIII un conjunt de delictes contra la llibertat sexual amb les seves sancions corresponents.

6. Procediment de denúncia i d'actuació davant d'un cas d'assetjament.



En el moment que es tingui coneixement d'una situació d'assetjament, ja sigui a través d'una denúncia formal o d'una via informal, la comissió de protocol activarà el protocol de forma immediata. Les passes a seguir, que variaran en funció de si la persona o persones afectades donen el seu consentiment per iniciar un procediment d'investigació o no, seran les següents:

Denúncia o comunicació

Tota persona vinculada a la Quàlia que consideri estar vivint una situació d'assetjament sexual, per raó de gènere, d'identitat o expressió de gènere, o de preferència sexual, en una activitat o espai participat de la Quàlia, podrà comunicar-ho a la Comissió de protocol o la persona referent del seu centre de treball, ja sigui de manera verbal o escrita.

D'altra banda, qualsevol persona que sigui testimoni d'una situació d'aquestes característiques, està obligada a comunicar-ho a la protocol en el seu defecte, seguint els canals establerts en el present protocol.

Comunicació per via interna

Per via verbal:

- A qualsevol de les persones que integren la Comissió de protocol o persona referent
- A una persona de confiança, que ho traslladarà a la Comissió de protocol
- Si hi ha relació laboral també podrà comunicar-ho a un/a company/a, o un/a persona que ocupi un càrrec de responsabilitat a l'organització o a la representació legal de les persones treballadores, que ho traslladarà a la Comissió de prevenció, detecció, actuació i seguiment.

Qualsevol persona podrà adreçar-se de forma verbal a la Comissió de prevenció, detecció, actuació i seguiment, ja sigui directament afectada per la situació d'assetjament o en tingui coneixement. En tots els casos, el Grup d'acompanyament creat per al cas, haurà de contactar directament la persona afectada, escoltar el seu relat i conèixer la seva voluntat respecte a les passes a seguir i la forma d'abordar la situació que està vivint.

En els casos que la situació que es doni a conèixer no afecti una persona en concret, sinó que respongui a un patró d'assetjament ambiental, en què es doni un clima degradant i

ofensiu, de tipus sexista o LGBTI+fòbic, el grup d'acompanyament es comunicarà amb el conjunt del col·lectiu o grup afectat.

Per via denuncia escrita:

Adreçada a la Comissió protocol.

- El model de denúncia facilitat en el present protocol (epígraf 8).
- Un format lliure.

L'entitat posarà a disposició de tot el conjunt de persones relacionades amb Quàlia un canal de contacte per expressar o fer arribar qualsevol tipus de denúncia escrita via un correu electrònic de denúncia. La denuncia pot ser presentada per la persona víctima o una persona denunciant. La comissió de protocol s'ha de comprometre a donar resposta a la denúncia presentada amb un màxim de 72 hores.

En el cas d'una denuncia de tercers pot ser que no hi hagi consentiment exprés de la víctima i per tant no es pot iniciar un procediment de denúncia, però sí que es poden adaptar mesures cautelars de protecció i ajuda psicològica i establir una xarxa de suport.

En cas de consentiment exprés de la víctima:

Una vegada rebuda la denúncia, i quan hi hagi consentiment exprés de la persona afectada, s'inicia el següent procediment d'actuació (amb les reunions que siguin necessàries per part del Grup d'acompanyament):

Una vegada rebuda una denúncia d'assetjament la Comissió protocol crearà el Grup d'acompanyament (que seran les úniques persones coneixedores dels detalls de la situació d'assetjament) i designarà en un màxim de 3 dies una o dues persones referents del cas (que podran ser triades per la persona afectada d'entre les integrants de la Comissió de prevenció, detecció, actuació i seguiment).

Les persones referents convocaran la persona afectada per a una primera entrevista, que tindrà els següents objectius:

- a) Identificar elements del relat que puguin ser constitutius d'assetjament (i tipus d'assetjament) i definir la gravetat.

- b) Valorar el nivell de risc.
- c) Valorar la viabilitat d'una resolució interna i informar la persona afectada sobre les vies jurídiques i extra-jurídiques existents.
- d) Aclarir a la persona afectada les fases del procediment intern.
- e) Informar sobre recursos d'atenció psicològica, social i legal.
- f) Una vegada realitzada la primera entrevista, la referent o referents del cas es reuniran amb el Grup d'acompanyament, amb l'objectiu de realitzar un primer traspàs d'informació i valorar la idoneïtat d'activar mesures cautelars urgents.

Seguidament i prèvia a l'inici de la fase d'investigació, es convocarà la persona afectada a una segona entrevista, que ha de permetre:

- a) Ampliar i polir el relat una vegada identificats els fets rellevants.
- b) Recollir material probatori afegit.
- c) Assessorar (i no únicament informar) de possibilitats jurídiques i extra- jurídiques.
- d) Informar la víctima de la possibilitat d'aplicar "mesures cautelars" i conèixer el seu parer sobre les mesures proposades.

Fase d'investigació

En aquesta fase es recopilarà tota la informació referent a la situació exposada per la persona denunciant, comunicant a la persona denunciada els fets de què se l'acusa i donant l'oportunitat d'exposar el seu relat. També podran citar-se, quan n'hi hagi, testimonis, sempre advertint-los de la confidencialitat del procés i de la necessitat de preservar totes les parts implicades.

És recomanable que la fase d'investigació es dugui a terme en el menor lapse de temps possible i, sempre que sigui factible, realitzar les entrevistes a la persona denunciada i a testimonis el mateix dia, per tal d'evitar pressions així com filtracions i manipulacions de la informació.

En tot cas, les entrevistes s'hauran de realitzar amb suficient distància temporal com per garantir que les persones citades no coincideixin físicament.

L'entrevista a la persona denunciada – realitzada per la referent o referents del cas – ha de permetre:

- a) Explicar que se l'ha denunciat per fets greus relacionats amb l'assetjament d'una persona.
- b) Aclarir les acusacions sense revelar dades que vulnerin la intimitat de la víctima.
- c) Demanar aclariment de fets narrats per la víctima o per la persona denunciada que siguin considerats rellevants o constitutius d'assetjament.
- d) Demanar a la persona denunciada fets probatoris del seu relat i aportació de testimonis, si escau.

Sota demanda expressa de la persona denunciada, o en cas que el Grup d'acompanyament ho valori necessari, es podrà convocar una segona entrevista amb la part denunciada, per tal d'aclarir fets o recavar material probatori afegit.

Consideracions per al procés d'investigació

Durant la fase d'investigació és important tenir en compte els següents aspectes:

- a) Si qualsevol part sol·licita una reunió o entrevista, se li ha de concedir.
- b) S'ha de donar tràmit d'audiència a totes les persones implicades.
- c) Totes les persones implicades tenen dret a ser assistides per representants o assessors/ores i a ser acompanyades a les entrevistes per una persona de la seva confiança.
- d) Qualsevol persona pot negar-se a declarar, però, en tot cas, cal recordar que és responsabilitat de totes les persones vinculades a Quàlia denunciar i actuar davant de situacions d'assetjament.
- e) Qualsevol de les parts implicades té dret a presentar el recurs pertinent en cas de no estar d'acord amb la resolució del Grup d'acompanyament
- f) La persona acusada té dret a rebre informació de l'evolució de la tramitació i que se li notifiquin les mesures cautelars i sancionadores que se li aplicaran.

En cap circumstància s'emprarà la mediació com a mecanisme per a resoldre una situació d'assetjament o com a part de la fase d'investigació, en estar aquesta eina per a la resolució de conflictes absolutament contraindicada en casos de desigualtat entre les parts, podent incórrer en una revictimització greu de la part assetjada.

Informe de conclusions

Finalitzada la fase d'investigació, el Grup d'acompanyament procedirà a elaborar un informe de conclusions el qual haurà de contenir:

- a) Identificació de la persona o persones que presenten el cas, de la part denunciada i dels i de les testimonis.
- b) Resum dels principals fets i dels arguments plantejats per les persones implicades.
- c) Resum de les intervencions realitzades pel Grup d'acompanyament o personal expert i de les proves obtingudes.
- d) Qualsevol altra evidència que aportí informació útil al procés.

Resolució:

- a) Valoració del cas.
- b) Tipificació de la falta (lleu, greu, molt greu).
- c) Mesures proposades diferenciades per tipologia (correctores, protectores, reparadores i/o sancionadores).

Aplicació de mesures

El Grup d'acompanyament és el responsable de vetllar perquè s'apliquin les mesures correctores, protectores, reparadores i/o sancionadores proposades a l'informe de conclusions. Les mesures correctores i protectores seran informades a la comissió de protocol, mentre que les reparadores i cautelars hauran de ser referendades per la comissió de protocol.

En tots el casos les mesures adoptades seran seguides i revisades periòdicament.

7. Protocol Abordatge Abús sexual infantil (ASI).

Àrea Escoles de la cooperativa

L'abús sexual infantil (ASI) es defineix com l'acció o comportament on s'envaeix la intimitat i vulnera la intimitat d'una persona menor d'edat. Es tracta d'una conducta sexual amb o sense el consentiment de l'infant. Aquests casos poden succeir entre infants o d'un adult cap a un infant.

ACTUACIÓ DAVANT L'ASI DES DEL LLEURE EDUCATIU

Ens podem trobar en diferents situacions que ens puguin fer veure que un infant a viscut una situació d'abús, els casos poden ser els següents:

- **Comunicació per part de l'infant:** ens podem trobar que l'infant comuniqui directament aquest fet al monitoratge.
- **Comunicació per part d'infants no implicats:** infants que no han sigut ni els abusadors ni les víctimes comuniquen al monitoratge que han vist una situació d'abús entre dos infants.
- **El monitoratge veu un comportament d'abús entre infants**
- **Intuïció per part de monitoratge:** ens podem trobar que sense haver-ho vist, el monitoratge es doni compte o sospiti que ha tingut lloc una situació d'abús entre infants. Poden ser comentaris d'altres infants, actituds estranyes de la víctima i/o de l'abusador, percebre algun indici o alguna circumstància que ens pugui posar alerta i ens faci pensar que hagi hagut alguna situació de risc entre els infants.

En qualsevols dels supòsits activarem el protocol d'Abús Sexual Infantil: tot i que no tinguem la certesa, ni la seguretat absoluta de que hi hagi hagut aquest abús, si tenim una lleugera idea o un indici de que ha pogut succeir l'abús, tot i que no en tinguem proves caldrà ACTIVAR EL PROTOCOL, que expliquem a continuació.

- 1) **PARLAR AMB L'INFANT VÍCTIMA. ESCOLTA ACTIVA I CONFIANÇA:** Quan el menor comunica aquest fet al monitoratge o aquest és coneixedor de forma indirecta, caldrà parlar amb l'infant afectat (víctima), atendre'l i escoltar-lo de forma activa, sempre amb la màxima discreció. Se li ha de donar la confiança absoluta i creure'l en tot moment. Segons el grau d'afectació que tingui, podem realitzar algunes preguntes per entendre bé el que ha passat, fent-li preguntes escaients de forma correcta.
 - a. Exemple: "Estàs bé? Vols que en parlem? Com et sents? Quan ha passat? És la primera vegada?"
- 2) **SUPORT I PROPORCIÓ D'UN ESPAI SEGUR:** Tot seguit caldrà donar-li un **espai de confort i seguretat**, caldrà veure quina és la gravetat de l'acte i quin és el grau d'afectació de l'infant per procedir d'una manera o d'una altra. Però sigui quin sigui el cas, li podem dir: "Ara et quedes aquí amb mi, estiguis tranquil, ara estàs segur, no et preocupis que no tornarà a passar."

- 3) **PARLAR AMB L'INFANT QUE HA REALITZAT L'ABÚS:** Caldrà buscar també un espai de confort i seguretat per aquest infant, per tal de procedir a preguntar-li què ha passat. Caldrà estirar el fil, i fer preguntes com “Per què ho ha fet? Com ha sigut? Com creu que s’ha sentit l’altre infant? Ho havia fet alguna altra vegada?”. Un cop rebem resposta, caldrà valorar com procedim, si acordar alguna conseqüència o bé promoure un espai de reflexió, amb preguntes com “Què creus que podem fer per què l’altre infant se senti millor? Com creus que pots reparar la situació?” i informar-lo que ho comunicarem a les famílies i a l’escola, perquè el que ha passat és creu. Cal buscar la reflexió i assegurar-nos que entén que això no es pot fer i que no ho ha fet bé i que no es pot tornar a repetir.
- 4) **NOTIFICACIÓ:** Quan una persona menor explica un abús és obligació legal (i moral) notificar-ho. Caldrà **comunicar el fet i explicar-ho a les referents pedagògiques** de Quàlia de l’activitat: menjador, activitat d’acollida, extraescolars, casal o en qualsevol dels serveis on tingui lloc. Caldrà informar-ho immediatament després que hagi succeït el fet o tan bon punt la informació arriba al monitoratge.
- 5) **COMUNICACIÓ AMB EL CENTRE:** Un cop acordat amb la referent de Quàlia, **parlarem amb la direcció de l’escola**, primer per informar del fet si no en son coneixedors. Haurem de valorar els fets amb l’escola, si és un fet aïllat o si ha passat alguna altra vegada amb el mateix infant que ha realitzat l’abús i com s’ha actuat i procedit en aquest cas. Després hauríem de preguntar si tenen des de l’escola un protocol que també vulguin activar. Informarem que nosaltres ja hem activat el nostre i explicarem en què consisteix. També podem parlar de la futura conseqüència o restauració que establirem a l’abusador per mirar de trobar-ne una que el centre la vegi bé i establir la durada d’aquesta conseqüència.

Possibles respostes del Centre:

- **“No tenim Protocol”.** Pot ser que des de l’escola no hi hagi cap protocol o es cregui que no cal activar-lo. De tota manera, nosaltres seguirem aplicant el nostre protocol seguint els passos que marca, explicant a l’escola les actuacions que realitzarem.
- **“No cal que avisem a les famílies.”** Pot ser que des del centre es consideri poc necessari traspasar la informació a les famílies. En qualsevol dels casos cal valorar-ho, però som fidels defensores de la veritat i la transparència, i preferirem sempre informar i avisar a les famílies afectades (com s’explica al protocol a

continuació), tant a la família de l'infant perjudicat com a la família de l'infant que ha realitzat l'abús o el possible succés.

- **“És una cosa de l'activitat, del menjador i no del centre.”** Pot ser que des de l'escola es desentenguin de fet i atribueixin la responsabilitat i la gestió de forma íntegra a nosaltres, els responsables de l'activitat. En aquest cas, explicarem el protocol de Quàlia i seguirem realitzant les accions marcades.

- 6) **CONSEQÜÈNCIA I MESURES:** Caldrà establir quina conseqüència se li estableix a l'infant i la durada d'aquesta, juntament amb la referent de Quàlia. Com a mesura clara serà **separar-lo de la víctima**, durant un temps prudencial, els següents dies i les següents setmanes. Caldrà vetllar perquè no estiguin junts o no estiguin en contacte, separar-los de la taula o canviar-los d'espai, i mirar que no interactuïn massa els primers dies, sobretot si la víctima no es sent còmoda.

La conseqüència s'haurà de treballar en cada cas, però en alguns casos pot ser que l'infant estigui tota l'estona amb la monitora durant 2 setmanes o que l'ajudi amb algunes tasques.

- 7) **INFORMAR A LES FAMÍLIES AFECTADES:** Un cop acordat amb la referent de Quàlia, haurem de parlar amb la família de la víctima i després amb la família de l'abusador. Explicarem el succés de forma tranquil·la sense generar major afectació cap a les famílies. Segons el fet, la gravetat d'aquests i les circumstàncies ho haurem de comunicar a la família d'una manera o d'una altra.

- a. Exemple: Si ha sigut més una mena de joc des de la innocència del infant com un fet aïllat o si ha sigut una acció per una conducta inadequada que ja sap que no pot fer per part de l'infant i/o es tracta d'un fet que ja es coneix a l'escola com a repetitiu.

A les dues famílies explicarem el que ha passat, informarem que hem activat el protocol i informarem de les actuacions que hem dut a terme i de la conseqüència que se li imposarà a l'infant abusador i que anirem fent el control i el seguiment necessari perquè això no torni a succeir. En cap cas donarem informació a les famílies del nom de la víctima ni del abusador.

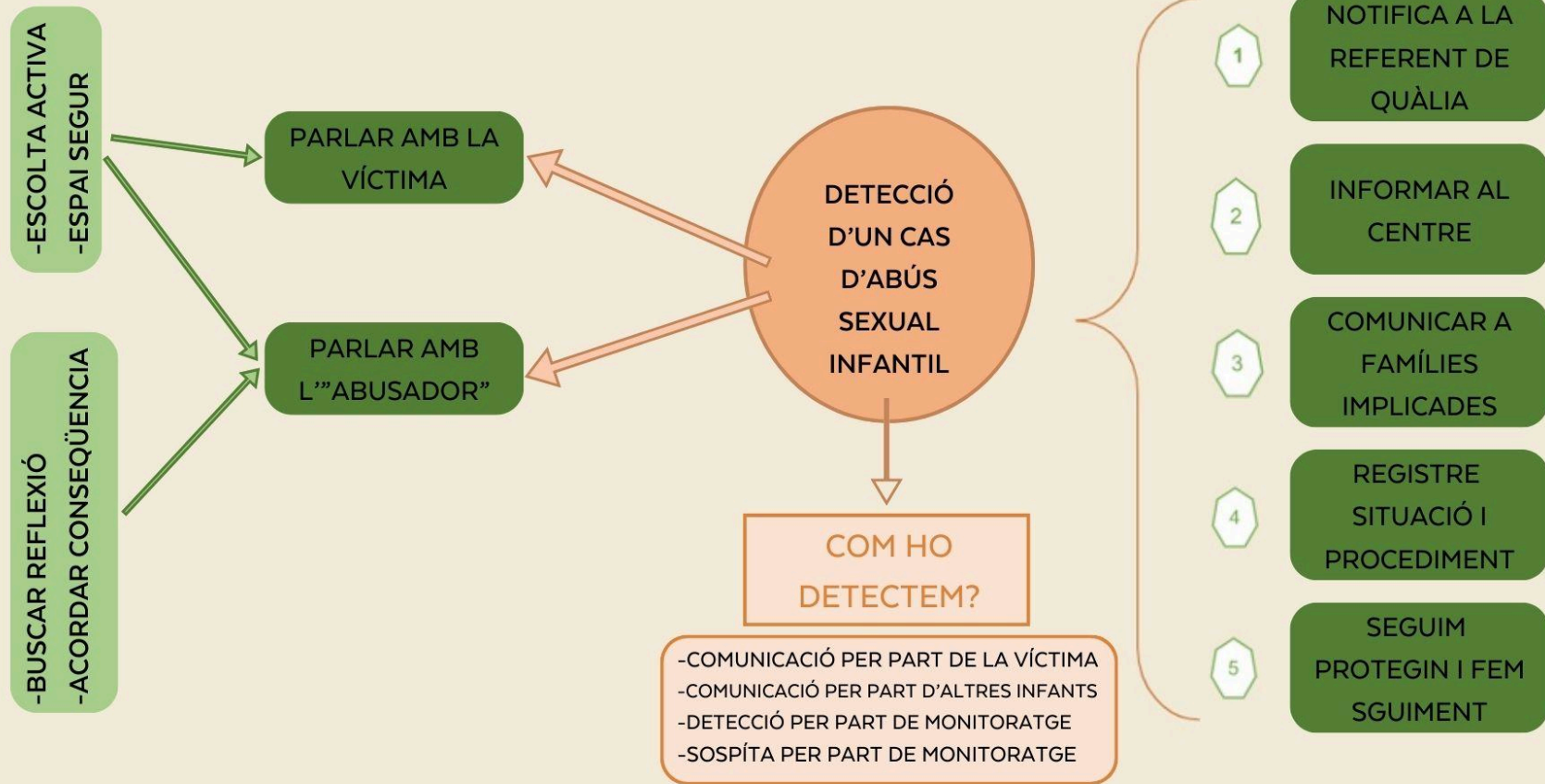
- 8) **REGISTRE DE LA INCIDÈNCIA:** Quan la referent pedagògica rep la notificació del fet i és coneixedora de la notícia, i haguem seguit totes les actuacions, haurem de registrar la incidència. Caldrà fer **un escrit amb els fets**, per tenir constància del que ha passat.

S'haurà de fer una breu descripció amb la data, l'hora i el lloc, del succés i els noms de les persones implicades, fent un breu relat del que ha passat, les actuacions dutes a terme i la conseqüència que rebrà l'infant que ha realitzat l'abús.

- 9) **SEGUIR PROTEGINT A LA VÍCTIMA:** Caldrà seguir vetllant per la seguretat i el confort de la víctima per aconseguir fer-li sentir que està en un espai segur i tranquil. Serà necessari vetllar i intensificar la vigilància dels espais, sobretot en moments de joc lliure i de canvis d'espai per part del monitoratge.

- 10) **FER SEGUIMENT:** serà necessari, per part de la monitora referent dels infants en qüestió, continuar fent seguiment del cas i dels dos infants els següents dies i les futures setmanes perquè la víctima es torni a sentir a gust i còmode i perquè l'infant abusador no repeteixi aquest fet. Aquest seguiment serà fonamental perquè es pugui recuperar el benestar dels infants afectats i de tot el grup.

PROTOCOL EN FORMAT ESQUEMA



8. Bibliografia.

ADDATI, Laura. El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente. Ginebra: *Organització Internacional del Treball*, 2019. ISBN: 987-92-2-133483-5.

BOSCH, Núria Vergés. Què està passant amb les cures a Catalunya? Reptes i possibilitats d'acció política en perspectiva feminista. *Eines per a l'esquerra nacional*, 2022, núm. 44.

CAP DE L'ESTAT. Llei 39/1999, de 5 de novembre, per a promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores. *Butlletí Oficial de l'Estat*, 6 de novembre de 1999, núm. 266.

CAP DE L'ESTAT. Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal. *Butlletí Oficial de l'Estat*, 24 de novembre de 1995, núm. 281.

COMISSIÓ EUROPEA. *Com combatre la bretxa salarial entre homes i dones a la Unió Europea*. Luxemburg: Oficina de Publicacions de la Unió Europea, 2014. ISBN 978-92-79-36093-0.

Convenció sobre els Drets del Nen. Nacions Unides. 2006.

CRENSHAW, Kimberlé. Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *Feminist legal theories*, 2013.

DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES. Informe sobre les denúncies i incidències per LGTBI-fòbia a Catalunya. *Generalitat de Catalunya*, 2021.

EZQUERRA, Sandra i MANSILLA, Elba. *Economia de les cures i política municipal: cap a una democratització de la cura a la ciutat de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, 2018.

FRÍAS, María. *La interseccionalidad de la discriminación por razones de raza, etnia y género*. Madrid: Cyan, Proyectos Editoriales, 2022. ISBN: 978-84-09-41122-1.

GARCÉS DE LOS FAYOS, M^a Luisa. *¿Qué es la violencia vicaria?* Amnistia Internacional, 2024.

INSTITUT NACIONAL D'ESTADÍSTICA. Brecha salarial de género (no ajustada) en salarios por hora, 2021.

Institut Nacional d'Estadística. *Conciliación trabajo y familia*, 2016.

IZQUIERDO, Eduardo. Una perspectiva de gènere a l'ocupació al Tercer Sector. Fundesplai, 2021.

KRANZ, Daniel. La brecha de género en España y el contrato de reducción de jornada por cuidado de menores. *Cuadernos de Información económica*, 2018, vol. 264.

LUGONES, María. Colonialidad y Género, 2008. *Tabula Rasa*, vol. 9. ISSN 1794-2489.

MINISTERI D'IGUALTAT i RED2RED. *Estudio de la violencia económica contra las mujeres en sus relaciones de pareja o expareja*, 2023. NIPO: 048-23-056-0.

MINISTERI D'IGUALTAT. Estudio exploratorio sobre la inserción sociolaboral de las personas trans. Madrid: *Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado*, 2022. NIPO: 048-22-011-1.

MINISTERI D'IGUALTAT. *Guía de actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo*. Govern d'Espanya. NIPO: 050-22-022-4.

MOLINA, Carmen Expósito. ¿Qué es eso de la interseccionalidad? Aproximación al tratamiento de la diversidad desde la perspectiva de género en España. *Investigaciones feministas*, 2012, vol. 3, p. 203-222.

OFICINA DE L'ALT COMISSARIAT DE LES NACIONS UNIDES PER ALS DRETS HUMANS (ACNUDH). *Estereotipos de género*.

ORGANITZACIÓ INTERNACIONAL DEL TREBALL. *Què són els rols de gènere*, 2013.

PÉREZ, Ana Martínez; FERNÁNDEZ, Marta Cabezas. Violencia sistémica y género: disidencias y resistencias. *Methaodos. Revista de ciencias sociales*, 2022, vol. 10, no 1, p. 6-9.

PORRAS VELÁSQUEZ, Néstor Raúl. Relaciones de poder y subjetividades laborales: Una reflexión desde la perspectiva de Foucault. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 2017, vol. 10, núm. 1. ISSN-I:2027-1786.

Tractat de Funcionament de la Unió Europea. Unió Europea. 2007.

WAYLEN, Georgina, et al. *The Oxford handbook of gender and politics*. Oxford University Press, USA, 2013.

9. Annexos.

9.1. Model de denúncia.

I. Persona que informa dels fets.

- o Persona que ha patit l'agressió o l'assetjament.
- o Altres (especificar):

II. Dades de la víctima.

Nom:

Cognom:

DNI:

Càrrec i sector de treball:

Tipus de contracte laboral/vinculació amb l'entitat:

Telèfon:

Correu electrònic:

Domicili a efecte de notificacions:

III. Dades de la persona agressora.

Nom:

Cognom:

Càrrec i sector de treball:

IV. Descripció dels fets.

Realitzar un relat dels fets denunciats, indicant data/i lloc o llocs on es van produir i incloent-hi possibles testimonis. S'hi adjuntaran els fulls numerats que siguin necessaris.

V. Testimonis i/o proves.

En cas que hi hagi testimonis indiqueu nom i cognoms.

Adjuntar qualsevol mitjà de prova que consideri oportú (correus electrònics, WhatsApp, enregistraments de veu, trucades, vídeos, baixa mèdica, etc.).

VI. Sol·licitud.

Es tingui per presentada la denúncia o reclamació davant (IDENTIFICAR PERSONA AGRESSORA) i s'iniciï el procediment previst en aquest protocol de prevenció i actuació davant de davant violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere.

Localitat i data:

Signatura:

A l'atenció de la Comissió Protocol del procediment de denúncia o reclamació davant de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de gènere i altres conductes contràries a la llibertat sexual a la cooperativa Lleure Quàlia.

9.2. Accions per promoure el present protocol.

ACCIONS	INDICADORS	RESPONSABLES	TERMINI
Creació d'un canal de denúncies internes en línia respectant la privacitat de la persona denunciant.	Apartat a la pàgina web. Nº de comunicacions al respecte.	Recursos humans. Comissió protocol.	2024
Resum del present protocol amb el procediment de denúncia i actuació que inclogui una taula de contactes dels òrgans accessible a tothom.	Apartat a la pàgina web. Nº de comunicacions al respecte.	Recursos humans. Comissió protocol.	2024
Distribució del present protocol a tota la plantilla de persones treballadores.	Apartat a la pàgina web. Nº de comunicacions al respecte.	Recursos humans. Comissió protocol.	2024
Promoció del present protocol a les persones responsables dels grups d'usuaris al contractar un servei.	Apartat a la pàgina web. Apartat al contractar un servei. Nº de comunicacions al respecte.	Comissió protocol.	2024
Capacitació del personal en l'ús del protocol.	Nº d'hores de capacitació. Nº de participants. Grau de satisfacció.	Recursos humans. Comissió protocol.	2025
Capacitació del personal sobre les diferents mesures, tipus de violències i discriminacions LGTBIQA+	Nº d'hores de capacitació. Nº de participants. Grau de satisfacció.	Recursos humans. Comissió protocol.	2024
Tallers de sensibilització en matèria d'identitat de gènere i d'orientació sexual.	Nº d'hores de capacitació. Nº de participants. Grau de satisfacció.	Recursos humans.	2025

Disposició d'una guia de llenguatge inclusiu.	Apartat a la pàgina web. Nº de comunicacions al respecte.	Recursos humans.	2025
Revisió dels materials perquè segueixin un llenguatge inclusiu.	Nº de modificacions realitzades.	Recursos humans.	2025
Elaboració d'un informe anual de seguiment i control tenint en consideració els avenços i els reptes.	Nº de persones treballadores implicades. Existència o no d'un informe anual.	Comissió protocol.	Anual
Elaboració d'un Pla LGBTI dins del Pla vigent.	Existència o no del Pla LGBTI.	Direcció general. Recursos humans.	<i>A l'espera de la legislació</i>
Actualització del Pla d'igualtat vigent.	Nº de persones treballadores implicades. Existència d'un nou Pla d'igualtat.	Direcció general. Recursos humans.	2027-2028
Incorporació d'un apartat sobre les accions dutes a terme per combatre la violència de gènere i en relació a la identitat sexual en les memòries anuals.	Nº d'accions incorporades.	Recursos humans.	Anual
Capacitar la plantilla de l'empresa sobre la igualtat de tracte i la no discriminació envers les persones LGTBIQA+, així com el contingut del protocol de prevenció.	Apartat a la pàgina web. Nº de comunicacions al respecte.	Recursos humans.	2025

9.3. Recursos i serveis externs.

SERVEI	TERRITORI	CONTACTE
Xarxa SAI	Comarca de la Noguera	<p>Adreça Pl. de la Unió Catalanista, 1. Balaguer (25600)</p> <p>Telèfon 973 448 933 (ext. 1)</p> <p>Correu electrònic sai@ccnoguera.cat</p>
	Comarca del Pla d'Urgell	<p>Adreça C/ Prat de la Riba, 1. Mollerussa (25230)</p> <p>Telèfon 973 711 313</p> <p>Correu electrònic sai@plaurgell.cat</p>
	Comarca de la Segarra	<p>Adreça Pg. de Jaume Balmes, 3. Cervera (25200)</p> <p>Telèfon 973 53 13 00</p> <p>Correu electrònic sai@ccsegarra.cat</p>
	Comarca del Segrià	<p>Adreça C/ Jaume II, 15. Lleida (25001)</p> <p>Telèfon 973 419 080</p> <p>Correu electrònic sai@segria.cat</p>
	Comarca de l'Urgell	<p>Adreça C/ Agoders, 16. Tàrrrega (25300)</p> <p>Telèfon 973 500 707</p> <p>Correu electrònic sai@urgell.cat</p>
SIAD	Comarca de la Noguera	<p>Adreça Pl. de la Unió Catalanista, 1. Balaguer (25600)</p>

		<p>Telèfon 973 448 933 (ext. 1)</p> <p>Correu electrònic siad@ccnoquera.cat</p>
	Comarca del Pla d'Urgell	<p>Adreça Pg. Prat de la Riba, 1. Mollerussa (25230)</p> <p>Telèfon 973 711 313</p> <p>Correu electrònic sai@plaurgell.cat</p>
	Comarcal de la Segarra	<p>Adreça Pg. de Jaume Balmes, 3. Cervera (25200)</p> <p>Telèfon 973 53 13 00</p> <p>Correu electrònic siad@ccsegarra.cat</p>
	Comarca del Segrià	<p>Adreça Carrer del Canyeret, s/n. Lleida (25007)</p> <p>Telèfon 973 054 800</p> <p>Correu electrònic siad@segria.cat</p>
	Comarca de l'Urgell	<p>Adreça C/ Agoders, 16. Tàrrega (25300)</p> <p>Telèfon 973 500 707</p> <p>Correu electrònic siad@urgell.cat</p>
SIE	Lleida	<p>Adreça Rbla. Ferran 43, baixos C. Lleida (25007)</p> <p>Telèfon 973 246 507</p> <p>Correu electrònic bustia.sielleida@gencat.cat</p>

Línia 900 900 120	Catalunya	Telèfon 900 900 120
Servei 016	Estat espanyol	Telèfon 016 WhatsApp 600 000 016 Correu electrònic 016-online@igualdad.gob.es Xat en línia Violenciadegenero.igualdad.gob.es
Infància Respon 116 111	Catalunya	Telèfons 116 111 900 300 777
Fundesplai	Catalunya	Adreça C/ Riu Anoia, 44-54. El Prat de Llobregat (08820) Telèfon 934 74 74 74 Correu electrònic fundacio@fundesplai.org

9.3.1. Xarxa de Servei d'Atenció Integral LGBTI+ (SAI).

La Xarxa de Servei d'Atenció Integral LGBTI+ de Catalunya consisteix en un servei integral, de qualitat i de proximitat per a persones que pateixin, hagin patit o estiguin en **risc de discriminació o violència per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere**.



9.3.2. Serveis d'Informació i Atenció a les dones (SIAD).

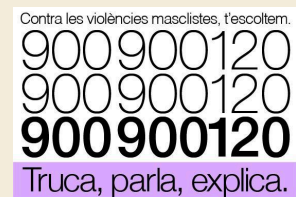
Els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) és un servei d'**informació i atenció territorial** amb l'objectiu d'informar a les dones en matèria de salut, treball, habitatge, serveis i recursos i derivar-les cap a altres entitats i organismes responsables oferint **orientació i assessorament jurídic i/o psicològic** si s'escau.

9.3.3. Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE).

Aquest servei territorial i gratuït ofereix atenció especialitzada i acompanyament a totes les dones joves i adultes i els seus fills i filles afectats per processos de **violències masclistes** per facilitar el seu procés de recuperació i reparació de les violències viscudes i del dany patit.

9.3.4. Línia d'atenció a les dones en situació de violència: 900 900 120.

És un servei gratuït en funcionament les 24h del dia i els 365 dies de l'any que atén demandes en relació amb **qualsevol forma de situació de violència contra les dones**.



9.3.5. Servei 016.

Aquest servei telefònic ofert pel Ministeri d'Igualtat atén peticions sobre **informació, assessorament jurídic i atenció psicosocial immediata** per personal especialitzat en totes les formes de violència contra les dones.



També ofereix una línia de missatgeria instantània i correu electrònic.

9.3.6. Infància Respon.

Infància Respon és un servei públic d'atenció **exclusivament telefònica**, gratuït i permanent, que funciona 24h al dia, els 365 dies de l'any, que té l'objectiu de **prevenir i detectar els maltractaments d'infants i adolescents**, posant especial atenció en els casos d'**assetjament a les escoles, ciberassetjament, violència masclista** en adolescents i **abusos sexuals**.

9.3.7. Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai).

La Fundació Catalana de l'Esplai (Fundesplai) és una entitat sense afany de lucre que té per missió educar els infants i joves, enfortir les entitats de



lleure i del Tercer Sector, millorar el medi ambient i promoure la **ciutadania** i la **inclusió social**, amb voluntat transformadora.

9.4. Informe diagnòstic.

9.4.1. Anàlisi de context de l'entitat i anàlisi documental.

Lleure Quàlia s'emmarca dins del tercer sector social, caracteritzat, tal i com s'exposa en el seu pla d'igualtat intern, per valors de la no discriminació, la igualtat d'oportunitats i la transformació social, entre d'altres.

Tal i com mostren les dades d'ocupació del sector i del mateix pla d'igualtat intern, a Lleure Quàlia hi trobem una **gran presència d'ocupació femenina**, ja que es tracta d'un sector altament feminitzat, com a conseqüència del binarisme de gènere en el desenvolupament de tasques de cura en el sí de la societat, i que com a conseqüència trobem reflectit en l'ocupació de l'entitat.

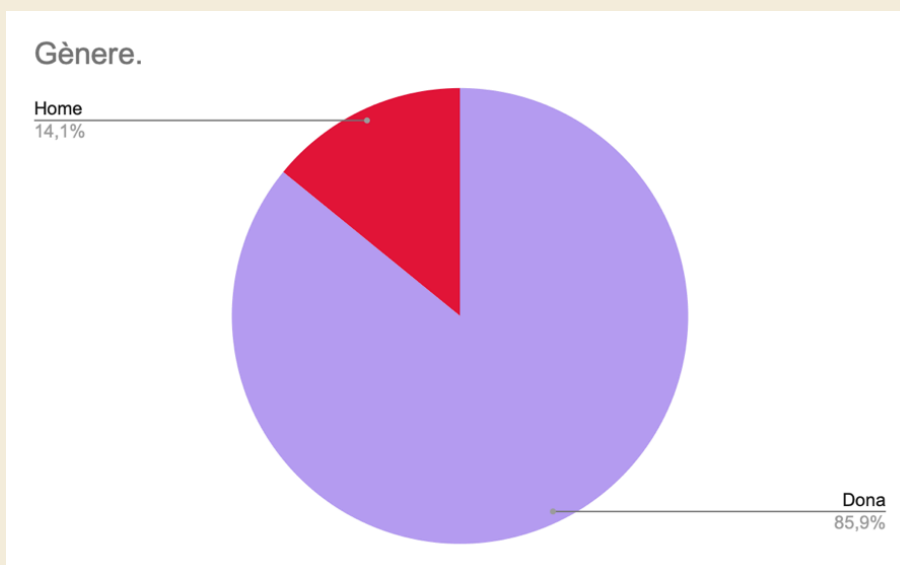
D'aquesta manera el treball reproductiu i de cures continua marcat per aquesta **divisió sexual del treball** que al mateix temps es troba infravalorat a nivell de mercat laboral. Destaca així doncs una **alta parcialitat** de les jornades laborals de l'entitat, amb un 96% d'aquesta en la tipologia de jornades. Seguint una composició de la plantilla formada per un 83% de dones i un 17% de homes. Així doncs a nivell genèric l'entitat es troba a amb una alta ocupació femenina i amb una jornada parcial, fet que ens fa situar part d'aquesta plantilla com a subjectes vulnerabilitzats per la lògica del sistema econòmic, amb una mitjana retributiva de les dones contractades a temps parcial de 8.515,62€ anuals (un total de 620 dones treballadores d'acord amb el registre retributiu del 2021).

Per a l'elaboració del protocol és important aquesta dada per tal de definir un procediment que contempli les característiques socials del grup més nombrós contractat a nivell d'entitat. Per altra banda l'entitat té una bretxa salarial del 6,27% a favor dels homes treballadors. Amb un **Pla d'igualtat vigent** i accions definides per a la correcció d'aquesta bretxa, la qual també és estructural per la infravaloració del treball de cures del mercat laboral. A nivell documental

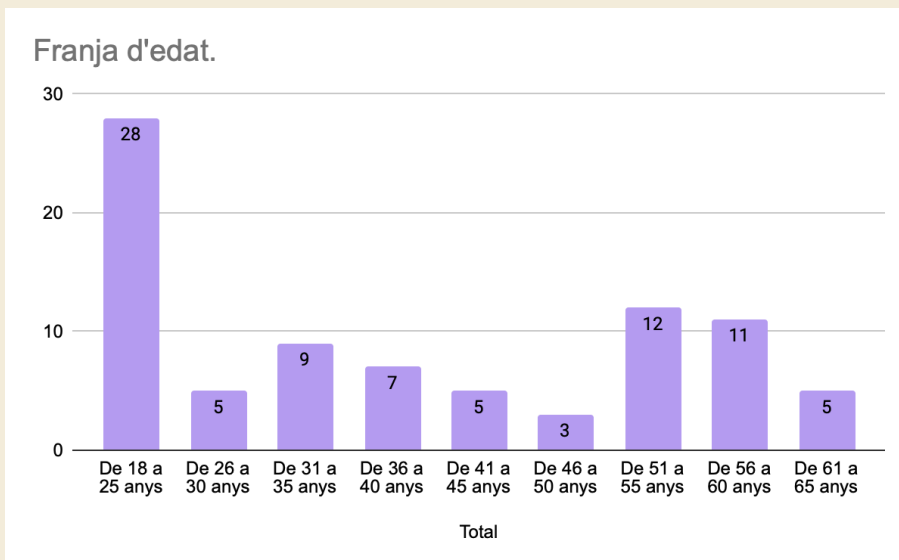
també és important posar de manifest que la **gran majoria de persones treballadores de Quàlia desenvolupen la seva tasca en centres educatius**, que son titularitat del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya o bé ens municipals, fet que provoca que la interacció amb agents externs és permanent i on la capacitat d'intervenció per la detecció i abordatge de les violències masclistes de persones usuàries es veu condicionada per múltiples legalitats i responsabilitats.

9.4.2. Anàlisi quantitatiu: enquesta

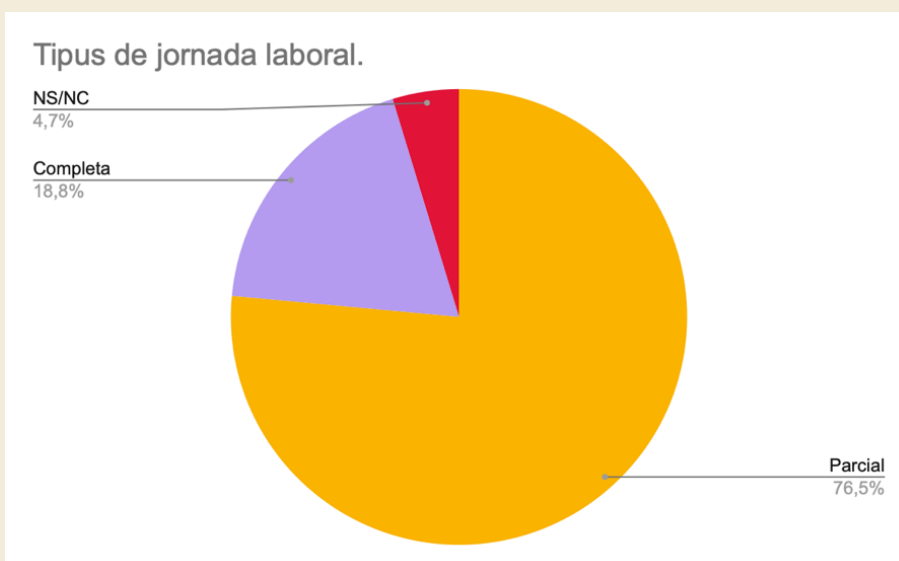
PERFIL DEL GRUP DE TREBALLADORS



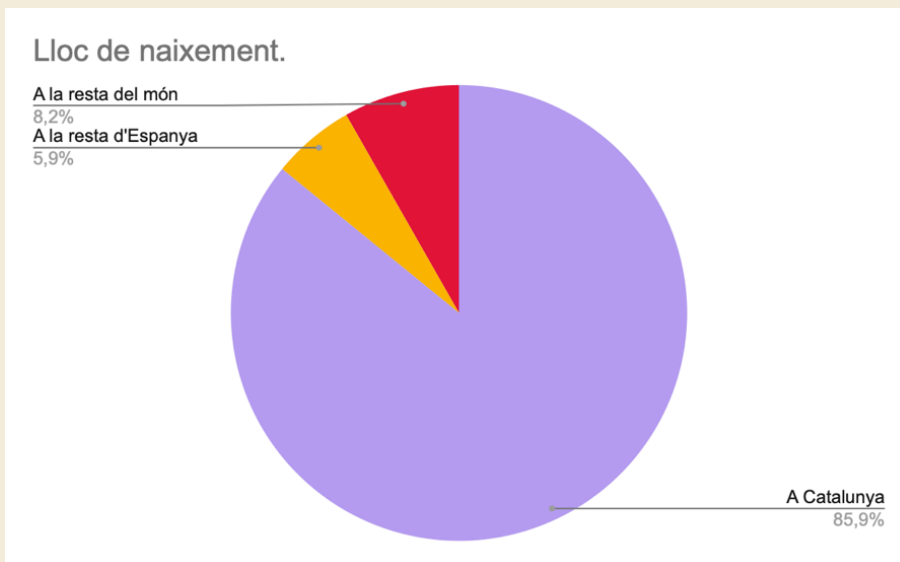
Amb aquesta pregunta es busca establir quin es el percentatge de cada gènere en el grup de treballadors de Lleure Quàlia on un **85,9%** són **Dones** i un **14,1%** són **Homes**. Clarament, Lleure Quàlia està formada majoritàriament per dones on és indispensable que s'identifiquin si aquestes pateixen o no certes barreres de gènere i discriminacions al respecte.



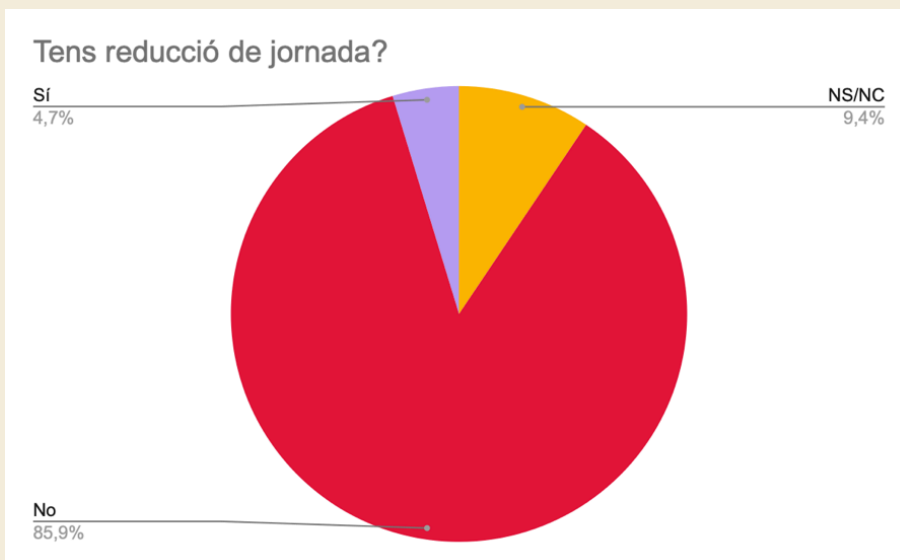
En relació a l'edat, la majoria del grup de treballadors està en una franja d'edat de **18 a 25 anys (28)**; seguida de **51 a 55 anys (12)**; **de 56 a 60 anys (11)**; **de 31 a 35 anys (9)**; **de 36 a 40 anys (7)**; **de 26 a 30 anys (5)**; **de 41 a 50 anys (5)**; **de 61 a 65 anys (5)**; i **de 46 a 50 anys (3)**. S'observa doncs un alt nombre de persones joves ja sigui per les facilitats de compaginació amb els estudis i/o altres responsabilitats o el perfil que busca l'empresa.



En relació a la pregunta anterior, existeixen diferents tipus de jornada laboral (**parcial 76,5%**; **completa 18,8%**; **NS/NC 4,7%**). Hi ha possibilitats de que el factor gènere i edat estiguin relacionats amb el tipus de jornada laboral realitzada, ja que majoritàriament són **dones de 18 a 25 anys**. Alhora caldria tenir en compte el temps de cura que dedica cada persona treballadora on, tal com s'ha mencionat en el marc teòric, les dades afirmen que les dones hi dediquen un percentatge molt més elevat en comparació amb els homes (veure pàgina X).

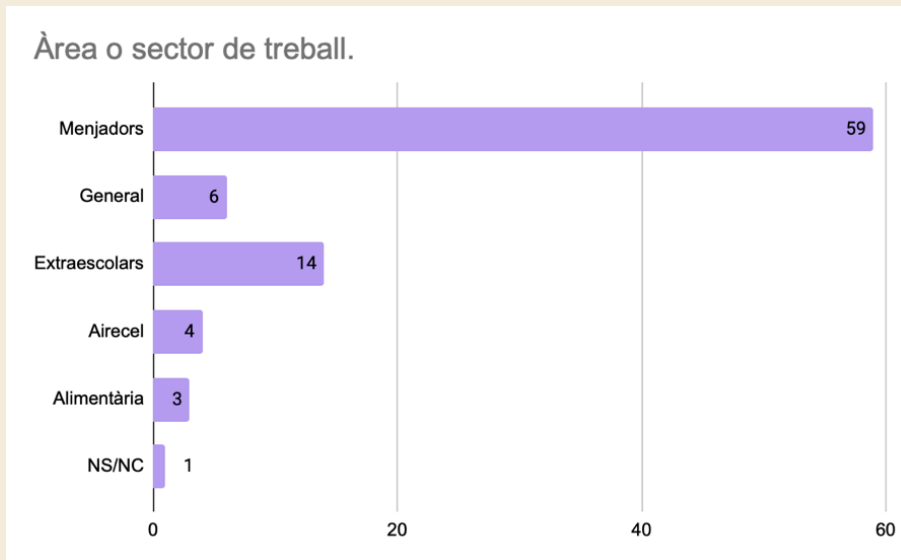


El lloc de naixement també és clau ja que factors com l'ètnia, l'idioma o la cultura han de tenir-se en compte per detectar possibles casos de violències o agressions en l'àmbit laboral. Un **85,9%** de les persones enquestades ha nascut a **Catalunya**; un **8,2%** a la **resta del món**; un **5,9%** a la **resta de l'Estat espanyol**. És fonamental comprovar que hi hagi hagut una inclusió eficient del personal que hagi nascut a la resta del món al seu lloc de treball sent clau com a estudi amb perspectiva interseccional on no tan sols es té en compte el gènere, sinó altres elements com l'ètnia, la llengua materna i la cultura.



La reducció de la jornada laboral es contempla en el *Reial Decret Legislatiu 2/2015, del 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors* concretament en els articles 37 i 45. S'observa que un **85,9%** **No** la té; un **9,4%** **NS/NC**; un **4,7%** **Sí**.

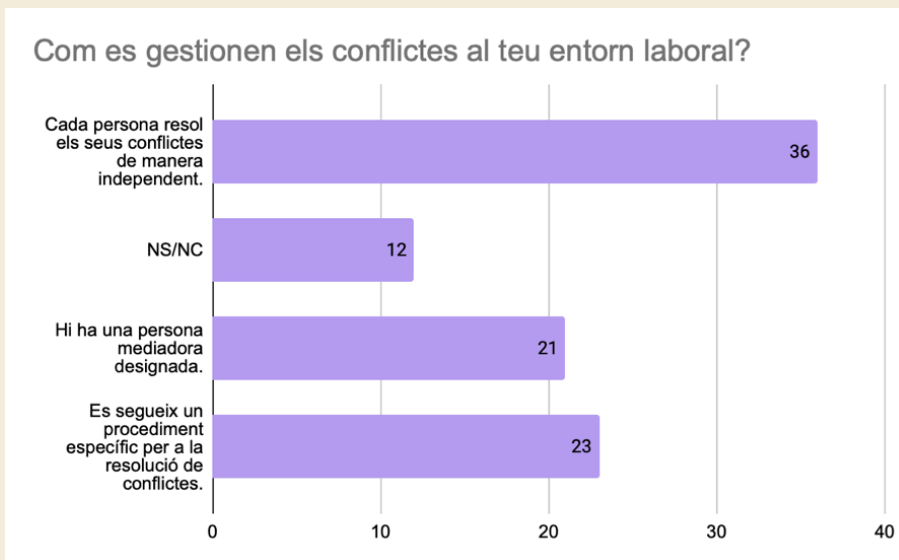
El que cal destacar d'aquesta pregunta és el 9,4% de persones que ha respost NS/NC perquè mostra un desconeixement sobre els seus drets a nivell laboral. Per crear espais segurs i transparents cal que les empreses informin als seus treballadors sobre quins drets tenen i les particularitats en cas de necessitar quelcom específic.



La pregunta sobre l'àrea o el sector del personal és imprescindible per veure el nivell de representació de cada un d'ells. El més abundant són els **menjadors (59)** seguits per les **extraescolars (14)**, el **general (6)**, l'**airecel (4)** i l'**alimentari (3)**.

CONFLICTES, RELACIONS I DINÀMIQUES

En qualsevol espai és inevitable que hi hagi conflictes sent quelcom inherent a tots els éssers humans, ja que en qualsevol tipus de relació es poden crear discordances, desacords, confrontacions, etc. Per això, cal estudiar també quin tipus de dinàmiques hi ha en aquests espais i com són abordats els conflictes.

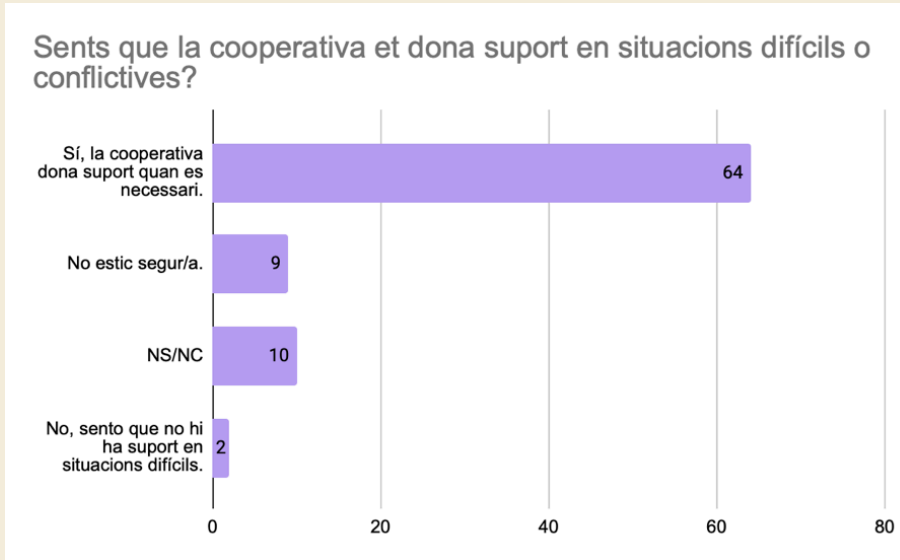


A Lleure Quàlia es pot observar que majoritàriament cada persona resol els seus conflictes **de forma independent (36)**; **23** d'elles segueixen un **protocol específic** destinat a la resolució d'aquests; **21** argumenten que hi ha **una persona mediadora designada**; però **12 No saben/No contesten**. Les dades mostren que el tot el grup de treballadors de Lleure Quàlia no disposa d'un protocol per a la gestió de conflictes a l'abast de tothom per la falta de coordinació entre els diferents sectors. És important que les 36 persones que han contestat que resolen els problemes de manera independent se'ls donin les eines de gestió resoluciva vigents per a futures situacions.

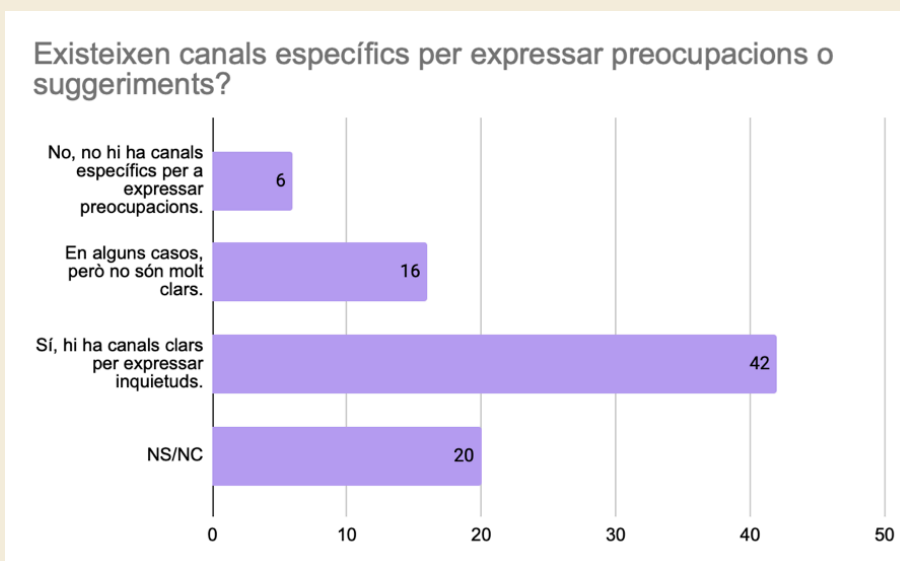


Ahora, aquesta pregunta també reflecteix la necessitat d'introduir processos de resolució participatiu en l'empresa: **53 mai han participat**; **13** tan sols **han observat**; **13** han **participat de manera activa**; **5 NS/NC**. Organitzar aquests processos participatius de manera inclusiva

i multisectorial té efectes positius a llarg termini ja que crea un espai més segur per als grups de treballadors i és una manera de resoldre els conflictes de manera més eficient i transparent.



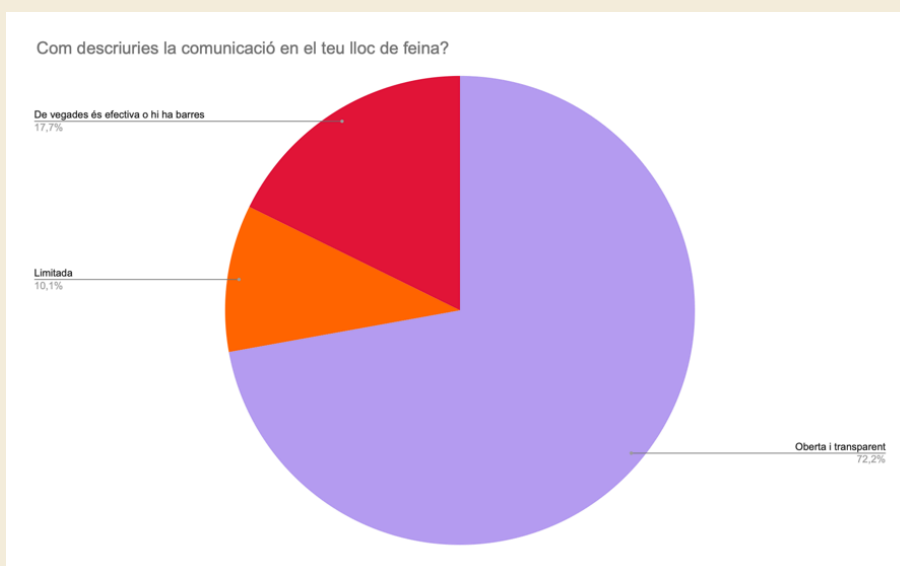
De totes maneres, les dades d'aquesta pregunta ressalten que sí que **hi ha suport quan és necessari (64)** encara que **10 no responguin estant del tot segures** persones **NS/NC**; **9** persones; **2** creuen que **no hi ha cap tipus de suport** en situacions difícils. Aleshores, s'ha de prestar atenció a les **21** persones que **no tenen una opinió positiva al respecte** per evitar que en cas d'haver-hi aquestes situacions el mal ambient s'incrementi o faci que les persones no se sentin segures en el seu espai laboral.



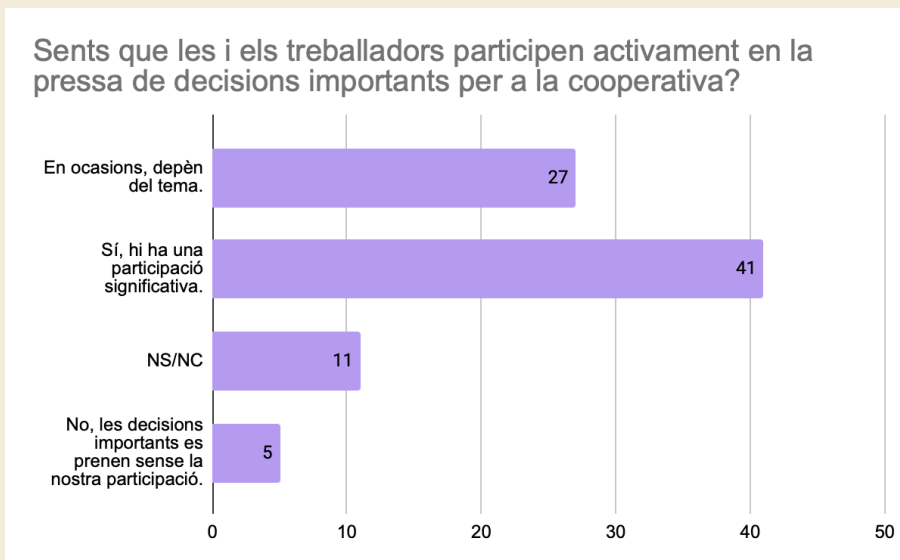
En aquest apartat part de les persones enquestades afirmen que hi ha canals clars per expressar inquietuds (**42**); **20 NS/NC**; **12** només **en alguns casos**; **6** consideren que **no hi ha cap canal** específic al respecte. Les dades suggereixen que cal millorar els canals de participació del grup dels treballadors tot i que la majoria expressin que n'hi ha i significa que alguns canals o mecanismes són efectius. De totes maneres, les 20 respostes NS/NC mostren que potser en el seu sector o àrea aquests canals no estiguin del tot visibilitzats. Això significa que cal augmentar la visibilitat i l'accessibilitat dels canals i assegurar-se que estan disponibles i funcionen eficientment de forma multisectorial.

PARTICIPACIÓ I DEMOCRÀCIA

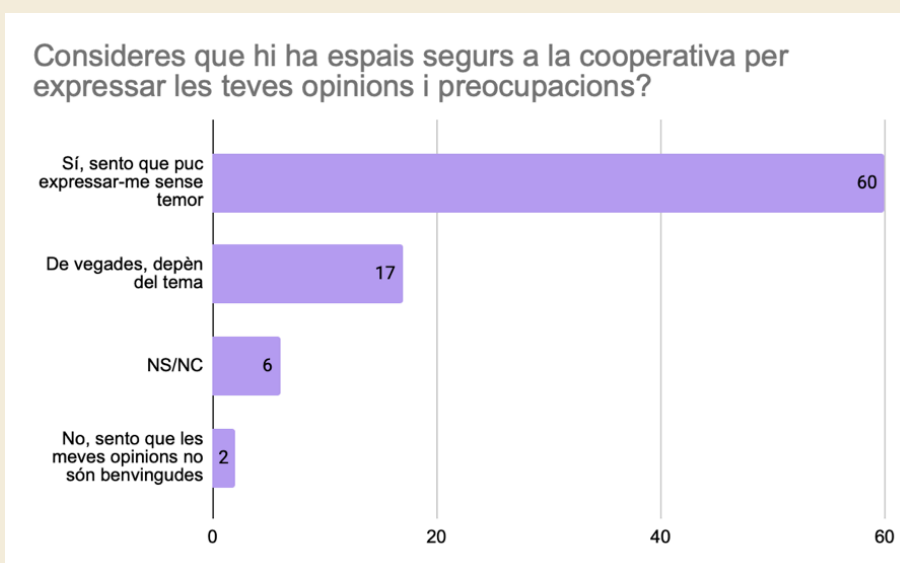
La participació i la democràcia laboral són un benefici pel sector laboral de forma individual i pel funcionament general de l'empresa. Aquestes pràctiques contribueixen a crear un entorn laboral més equitatiu, inclusiu i satisfactori per a tothom.



En general, les dades il·lustren que el **72,2%** opina que és **oberta i transparent**; el **17,7%** que depèn ja que **en algunes situacions és efectiva, però en d'altres hi ha barreres**; el **10,1%** considera que és **limitada**. En part, pot ser que en alguns sectors hi hagi una comunicació més oberta i transparent que en d'altres on seria important analitzar-los de manera individual per comprovar en quins hi poden haver mancances.

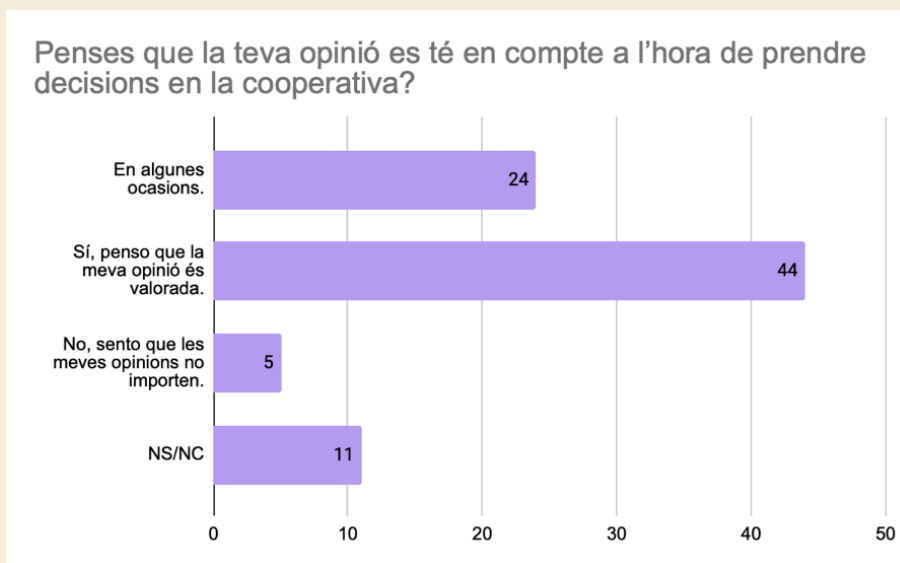


Sobre la participació activa en la presa de decisions importants de la cooperativa, **41** persones treballadores afirmen que hi ha una **participació significativa**; **27 en ocasions i depèn del tema**; **11 NS/NC**; **5** creuen que aquestes decisions importants es prenen **sense cap mena de participació**. De nou ens trobem amb una alta participació per part del grup de treballadors de la cooperativa, però algunes dades mostren que també hi ha un segment que directament no participa i d'altres que tan sols en algunes ocasions. Que tothom tingui accés i oportunitats a participar en les decisions importants de l'empresa té un pes molt rellevant pel seu benestar a nivell professional i emocional ja que hi ha una involucració i col·laboració directa per part de cada persona treballadora.



Un ambient i espai on tots se sentin segurs per expressar-se contribueix a una major productivitat, innovació i satisfacció laboral. **60** persones se senten **segures i poden**

expressar-se sense temor; 17 de vegades i dependent del tema; 6 NS/NC; 2 consideren que **les seves opinions no són benvingudes a l'entorn**. Aquí ens trobem que hi ha un marge de millora en la cultura organitzativa de l'entitat perquè tot i que una majoria clara se sent segura i capaç d'expressar-se, hi ha indicis que algunes persones no comparteixen aquesta percepció en totes les circumstàncies o temes. L'entitat hauria de continuar fomentant una cultura de seguretat i assegurar-se que tothom se sentin igualment segur i valorat ja sigui mitjançant formació addicional per a líders i gestors, polítiques clares i mecanismes de retroalimentació per abordar qualsevol preocupació que pugui sorgir.

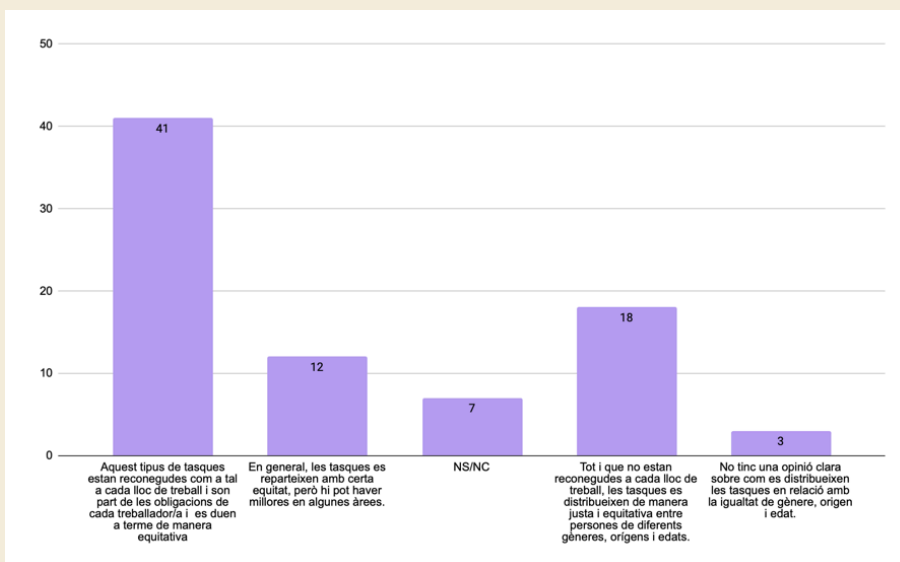


Finalment i sobre la sensació de que les opinions es tinguin en compte al prendre decisions en l'empresa, l'enquesta descriu que **44** persones creuen que la **seua opinió es valorada**; **24** només **en algunes ocasions**; **11 NS/NC**; **5 no senten que siguin valorades**. En relació a establir una cultura organitzativa més transparent i segura, cal que enfocar-nos en les persones que consideren que les seves opinions no són rellevants o només en algunes ocasions que pot ser degut a l'ambient del seu sector o a la comunicació transversal entre les diferents àrees.

ORGANITZACIÓ DEL TREBALL I TASQUES

A tota organització hi ha tasques que s'han de repartir i que potser no estan assignades a cap lloc de treball. Sovint es fan de manera informal i tendeixen a ser invisibles, com ara la neteja de l'espai; prendre acta de les reunions; preguntar com està l'equip o tenir cura del benestar de les persones que formen part de l'entitat; respondre el telèfon o fer les tasques de secretaria. També les vinculades a la cura d'infants com atendre situacions de conflicte,

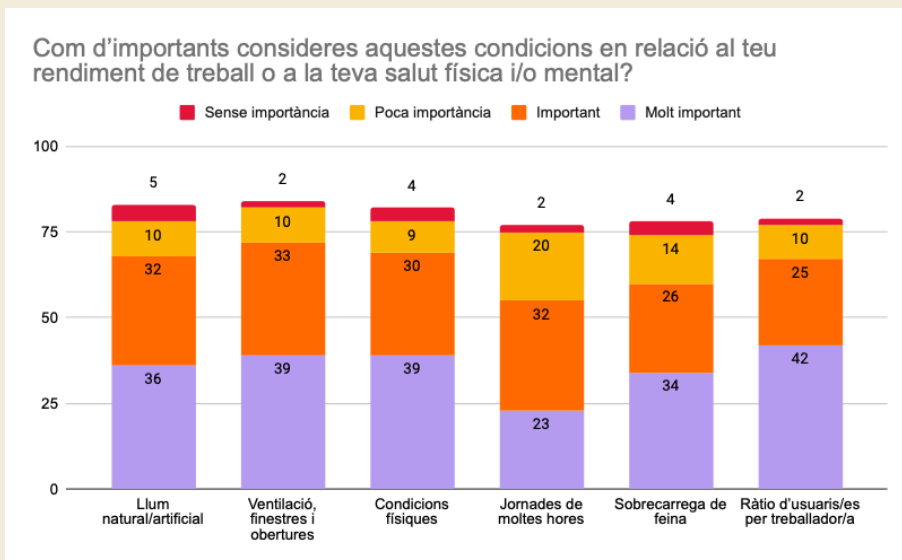
de cura emocional i/o acompanyament. En aquest apartat es busca saber si l'organització d'aquestes tasques no tan definides són proporcionals en igualtat (gènere, ètnia i edat) entenent que a cada àrea (airecel, alimentària, casalets, colònies, extraescolars, general, lleure, menjadors, Ponent Coopera) duran a terme unes tasques o unes altres.



Les respostes de l'enquesta es desglossa de la següent manera: **41** persones afirmen que les tasques estan **reconegudes en relació a cada lloc de treball sent part de les obligacions de grup de treballadors de manera equitativa**; **18** creuen que les tasques es distribueixen de **manera equitativa tot i que no estiguin reconegudes a cada lloc de treball**; **12** consideren que **poden haver-hi millores**; **8 NS/NC**; **3** d'elles **no tenen una opinió clara**. En general, s'observa que sí que hi ha una distribució equitativa de les tasques tenint en compte les particularitats de cada àrea i sector. No obstant, alguns grups de treballadors opinen que pot haver-hi cert marge de millora i reconeixement tot i que hi hagi en total 10 persones que no tenen una opinió clara al respecte, no ho saben o prefereixen no contestar. Cal revisar en quines àrees i sectors hi ha una mancança de reconeixement i una necessitat de millora pel benestar de l'equip laboral seguint una filosofia d'empresa inclusiva i interseccional.

RISCOS LABORALS

Els riscos laborals són tractats en *Reial Decret Legislatiu 2/2015, del 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors* concretament en l'article 15. La legislació obliga a que totes les empreses prenguin mesures de prevenció per factor de risc, per activitat i/o col·lectius, es disposin d'eines per avaluar els riscos laborals i hi hagi condicions de de seguretat i salut establertes en les normatives vigents.

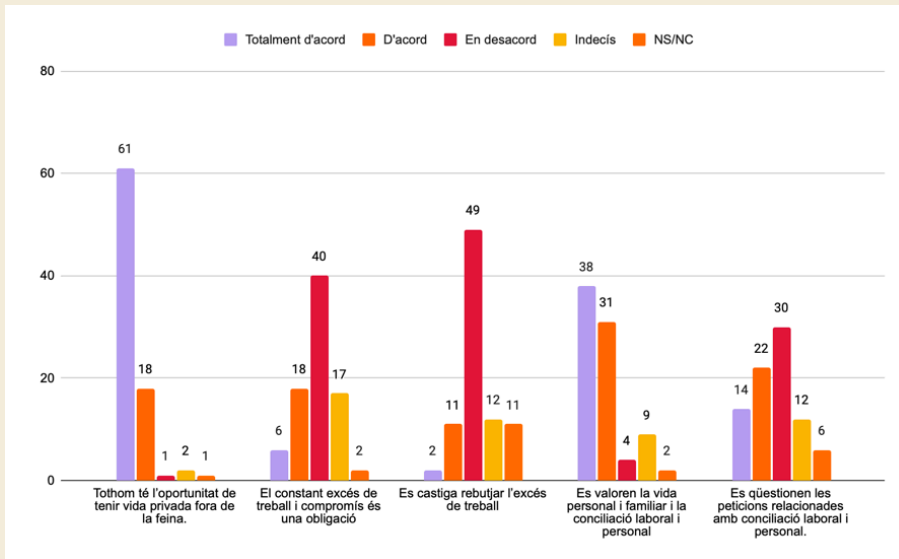


A través de la recopilació de les respostes les dades es resumeixen de la següent manera: **llum natural/artificial** (36 molt important, 32 important, 10 poca importància, 5 sense importància); **ventilació, finestres i obertures** (39 molt important, 33 important, 10 poca importància, 2 sense importància); **condicions físiques** (39 molt important, 30 important, 9 poca importància, 4 sense importància); **jornades de moltes hores** (23 molt important, 32 important, 20 poca importància, 4 sense importància); **sobrecàrrega de feina** (34 molt important, 26 important, 14 poca importància, 4 sense importància); **ràtio d'usuaris/es per treballador/a** (42 molt important, 25 important, 10 poca importància, 2 sense importància).

En general, s'observa que les respostes són molt proporcionals entre elles excepte sobre les jornades de moltes hores que pot ser degut al tipus de contracte, majoritàriament parcial, al que s'acull el grup de treballadors. En relació als espais físics, cal tenir en compte que molts d'ells, com ara els menjadors de les escoles o els espais d'ús públic, no depenen directament de Lleure Quàlia La ràtio de grup d'usuaris per grup de treballadors és clau per analitzar si alhora hi ha una sobrecàrrega de feina sobretot en àmbits del tercer sector dedicat al lleure com Lleure Quàlia i la gran quantitat de persones treballadores de l'àrea de menjadors que hi ha.

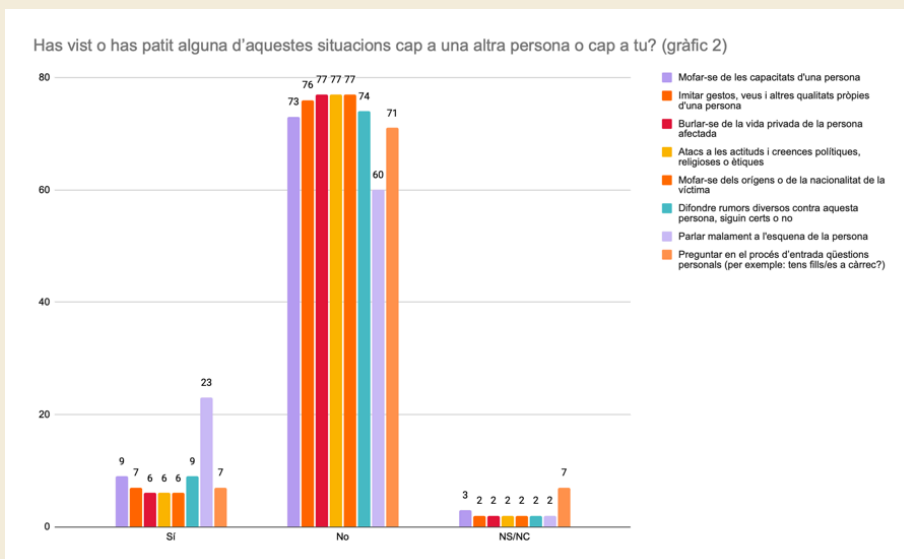
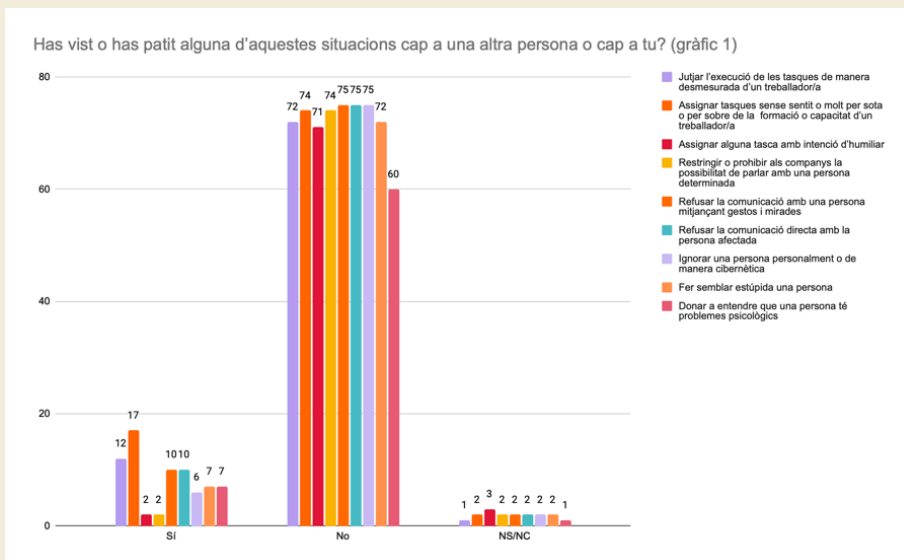
CONCILIACIÓ, CORRESPONSABILITAT I ORGANITZACIÓ DEL TEMPS

La conciliació personal i laboral és un dret fonamental contempla diferents aspectes com la maternitat i la paternitat o la cura dels familiars defensant la salut i la seguretat al treball de la persona treballadora regulada en la Llei 39/1999, de 5 de novembre, per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores.



Desglossant les dades de la següent manera: **tothom té l'oportunitat de tenir vida privada fora de la feina** (61 totalment d'acord, 18 d'acord, 1 en desacord, 2 indecís, 1 NS/NC); **el constant excés de treball i compromís és una obligació** (6 totalment d'acord, 18 d'acord, 40 en desacord, 17 indecís, 2 NS/NC); **es castiga rebutjar l'excés de treball** (2 totalment d'acord, 11 d'acord, 49 en desacord, 12 indecís, 11 NS/NC); **es valoren la vida personal i familiar i la conciliació laboral i personal** (38 totalment d'acord, 31 d'acord, 4 en desacord, 9 indecís, 2 NS/NC); **es qüestionen les peticions relacionades amb conciliació laboral i personal** (14 totalment d'acord, 22 d'acord, 30 en desacord, 12 indecís, 6 NS/NC) es pot comprovar el següent. Primerament, hi ha una acollida positiva en general sobre la conciliació laboral i personal on majoritàriament el sector laboral té present l'oportunitat de tenir vida privada no relacionada amb la feina. Sí que en alguns casos es qüestionen les peticions en relació a la conciliació laboral i familiar.

DISCRIMINACIÓ, ASSETJAMENT LABORAL I SEXUAL



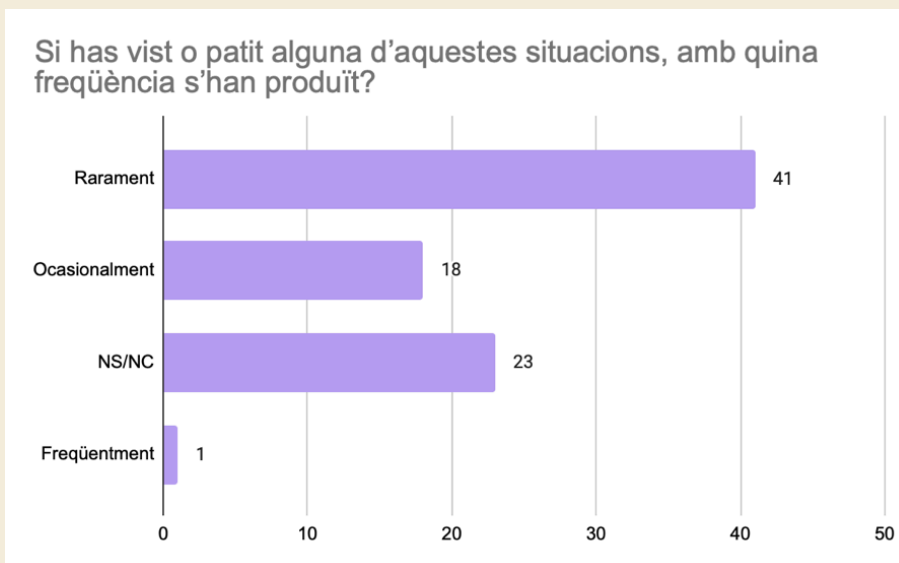
La recollida d'aquestes dades sobre situacions de discriminació i d'assetjament laboral i/o sexual s'ha decidit dividir en dos gràfics per facilitats de visualització. Tot i que en general la majoria de persones no hagi vist ni viscut cap d'aquestes situacions cap a elles mateixes o una altra persona treballadora, sí que se n'han produït algunes.

En relació al gràfic 1, **12** persones han patit o vist **repartiment de tasques desmesurades**; **17** de **repartiment de tasques sense sentit o per sota/sobre de la capacitat/formació**; **2** d'**assignacions amb intenció d'humiliar**; **2** de **restriccions/prohibicions de parlar amb alguna persona determinada**; **10** de **refusos de comunicació a través de gestos i mirades**; **10** de **refusos de comunicació directa amb la persona afectada**; **6** d'**ignorades de forma presencial o cibernètica**; **7** de **fer semblar estúpid a algú**; **7** de **donar a entendre**

que la persona té problemes psicològics sent en total **73** situacions violentes de discriminació i assetjament.

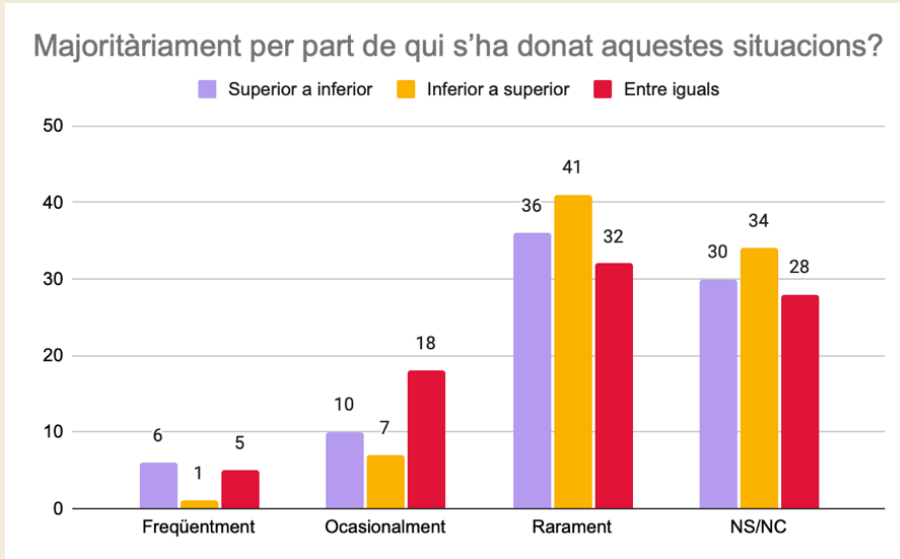
Sobre el gràfic 2, **9** persones confirmen haver vist o patit **mofes de les seves capacitats; 7 d'imitacions** de gestos, veus i altres; **6 de burles de la vida privada; 6 d'atacs a la ideologia, religió o ètica; 6 de mofes dels orígens o la nacionalitat; 9 de difusions de rumors en contra; 23** de situacions de **parlar malament de l'altra persona a les esquenes; 7** sobre **preguntes de procedència en el procés d'entrada**, que en total suma també **73** situacions en matèria de violència de discriminació i assetjament.

Els gràfics mostren un total de **146 situacions violentes** de discriminació i assetjament laboral i/o sexual, que evidencien la necessitat d'intervencions efectives per prevenir i abordar aquestes formes de violència en l'entorn laboral de la corporativa. Tot i que no sigui majoritari, hi ha una minoria significativa que pateix aquestes formes de violència cosa que és necessari que Lleure Quàlia prengui mesures proactives per crear espais laborals segurs i respectuosos on tothom persones se senti valorat i protegit davant qualsevol forma de discriminació i assetjament.

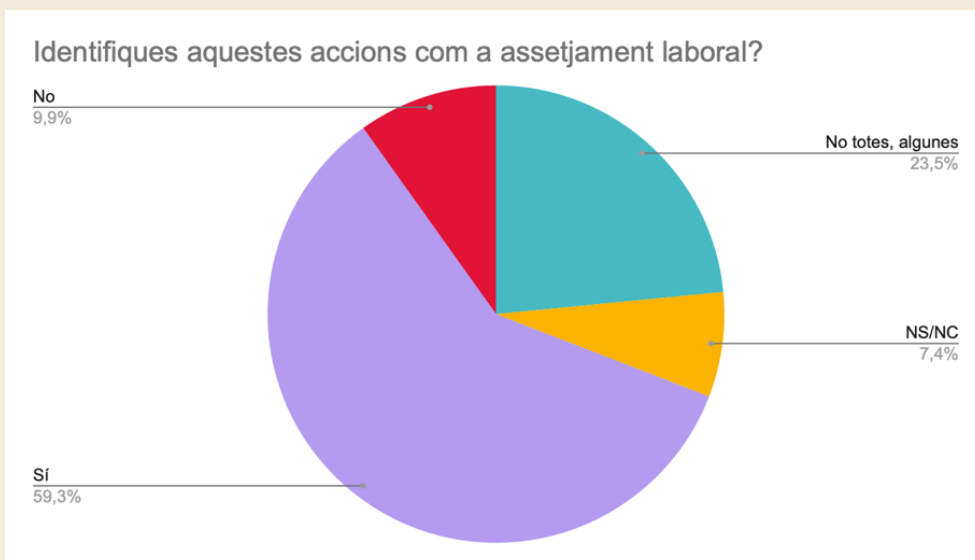


La freqüència més abundant ha estat la de **rarament (41)**, seguida de la de **NS/NC (23)**, de la d'**ocasionalment (18)** i, finalment, la de **frequentment (1)**. Es pot veure que encara que hi hagi situacions de violència, aquestes es produeixen rarament, però que igualment té un impacte en el benestar de la persona treballadora. Sobre el NS/NC pot indicar certes coses: falta de consciència o coneixement, por de represàlies o desconfiança, indiferència o no voler participar en l'enquesta per altres motius. Alhora, un nombre notable de persones

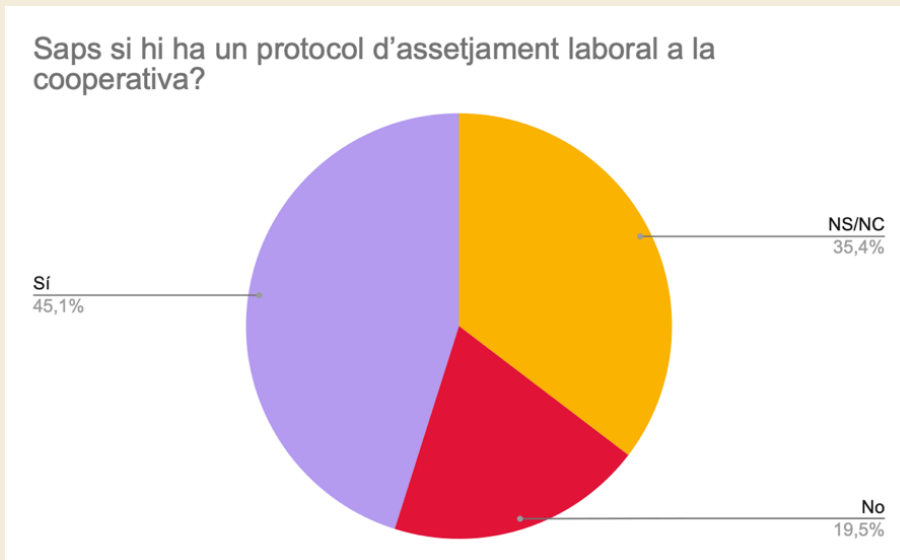
enquestades ha indicat que aquestes situacions ocorren de manera ocasional, cosa que assenyala que els incidents de no són rars i són un patró d'assetjament constant que pot afectar l'entorn laboral. Cal destacar el cas de freqüentment que destaca que hi ha l'existència de problemes greus dins de la corporativa d'intervenció immediata.



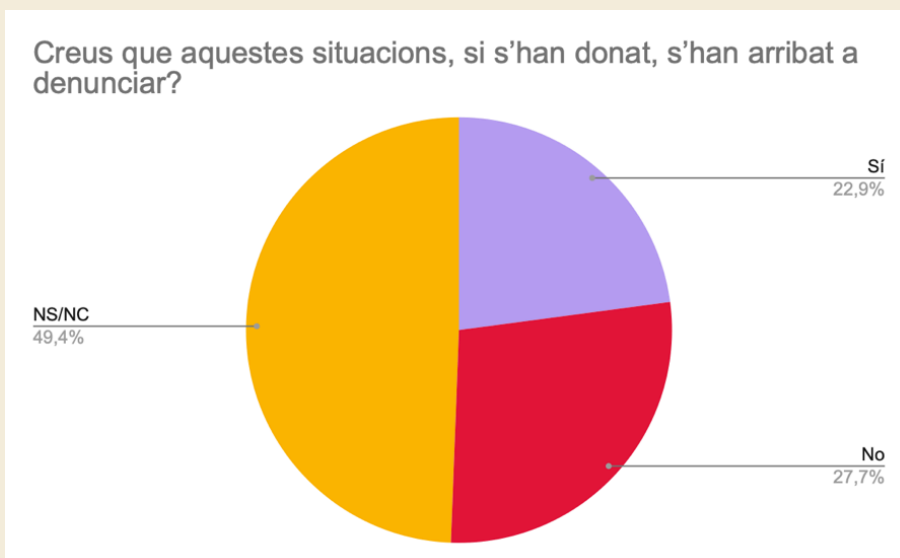
Ahora i tot i que aquestes situacions s'hagin produït de rarament, en total i sense comptar els NS/NC s'han produït: de **superior a inferior (52)**, d'**inferior a superior (49)** i **entre iguals (55)**. Aquesta categoria representa situacions en les quals els superiors abusen del seu poder sobre els subordinats. La major freqüència de situacions d'assetjament i discriminació es produeix entre persones del mateix rang, cosa que poden ser difícils de detectar al no implicar una relació de poder clara. Al mateix temps, és clau que les persones amb càrrecs de lideratge i supervisió segueixin una dinàmica ètica i comportaments respectuosos.



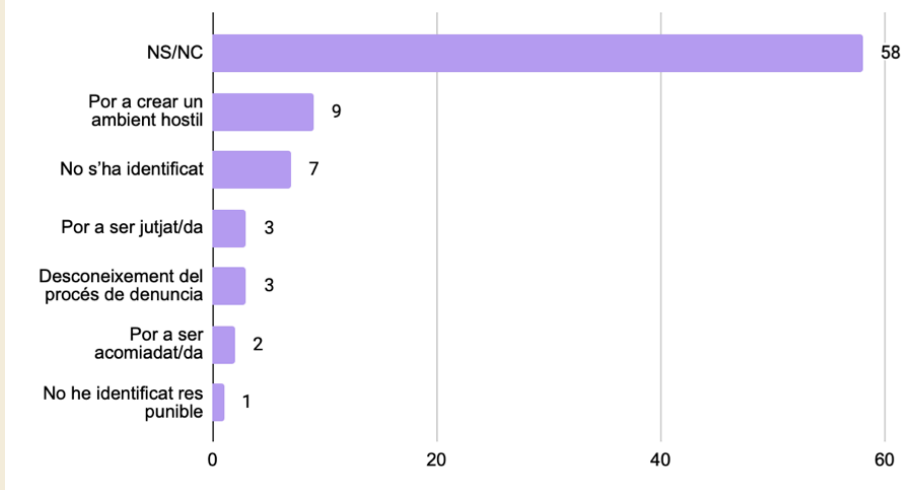
La majoria de persones enquestades identifiquen aquestes accions com a **assetjament laboral (59,3%)**; el **24,5% algunes**; el **9,9% No**; el **7,4% NS/NC**. Les dades indiquen que hi ha una consciència significativa sobre què és l'assetjament, però sí que és necessari formar a la plantilla de treballadors per a que puguin tenir una idea interioritzada del concepte.



El 45,1% sap l'existència d'un protocol d'assetjament labora, però el 35,5% NS/NC i el 19,5% directament no ho sap. Que tan sols el el 45,1% dels empleats conegui la seva existència mentre que un 35,5% no sap o no contesta i un 19,5% directament no ho sap, significa la necessitat d'una millor comunicació, formació, transparència i accessibilitat. Cal que Lleure Quàlia prengui mesures proactives per assegurar que tothom estigui ben informats sobre els recursos disponibles per combatre l'assetjament laboral, creant així un entorn laboral més segur i respectuós.

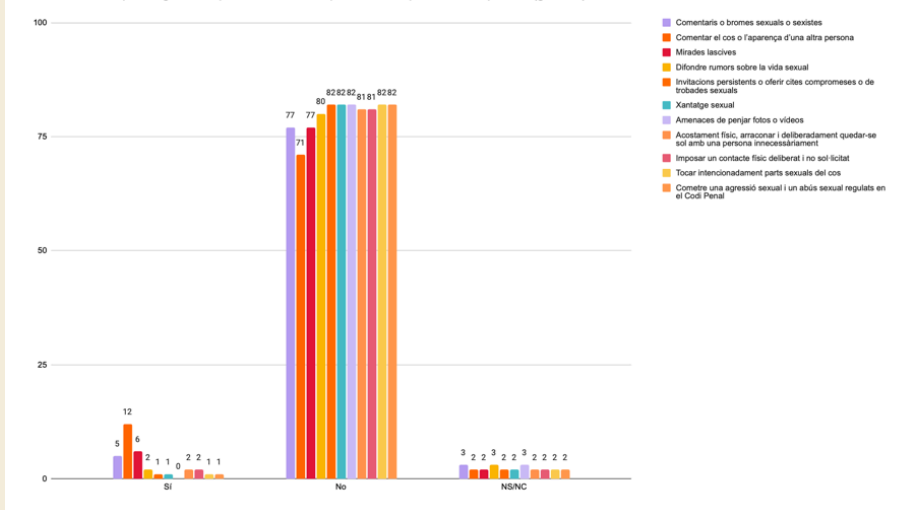


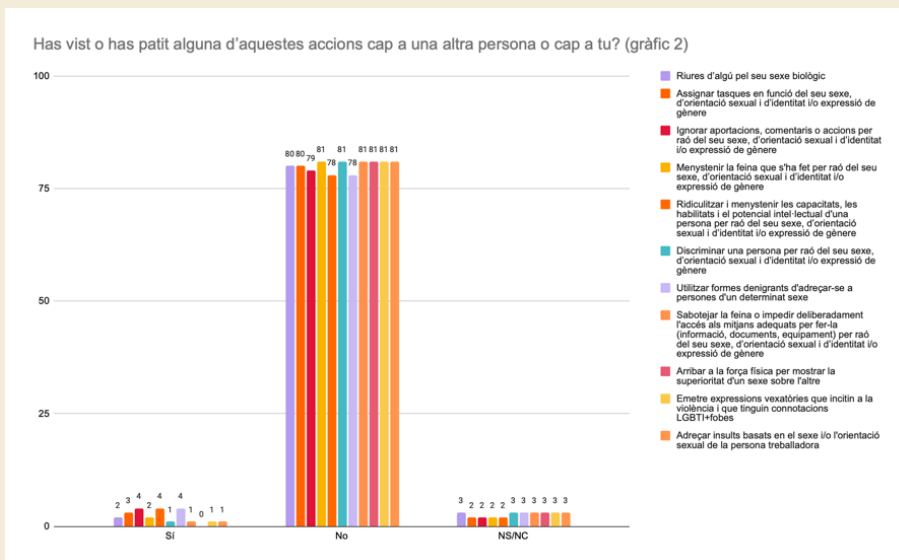
Si has respost que no, per què no s'han denunciat?



Tan sols el 22,9% considera que sí que s'ha arribat a denunciar aquestes situacions mentre que un 49,4% NS/NC i un 27,7% No. Majoritàriament, el no s'ha justificat amb un NS/NC (58) seguit de la por a crear un ambient hostil (9), de no haver-ho identificat (7), de ser jutjat/da (7), degut al desconeixement del procés de denúncia (3), per por a ser acomiadat/da (2) o perquè no han identificat res punible (1). En general, les dades mostren una falta preocupant de denúncies formals sobre les situacions d'assetjament laboral on la majoria té una resposta incerta sobre si aquestes s'han produït o no.

Has vist o has patit alguna d'aquestes accions cap a una altra persona o cap a tu? (gràfic 1)

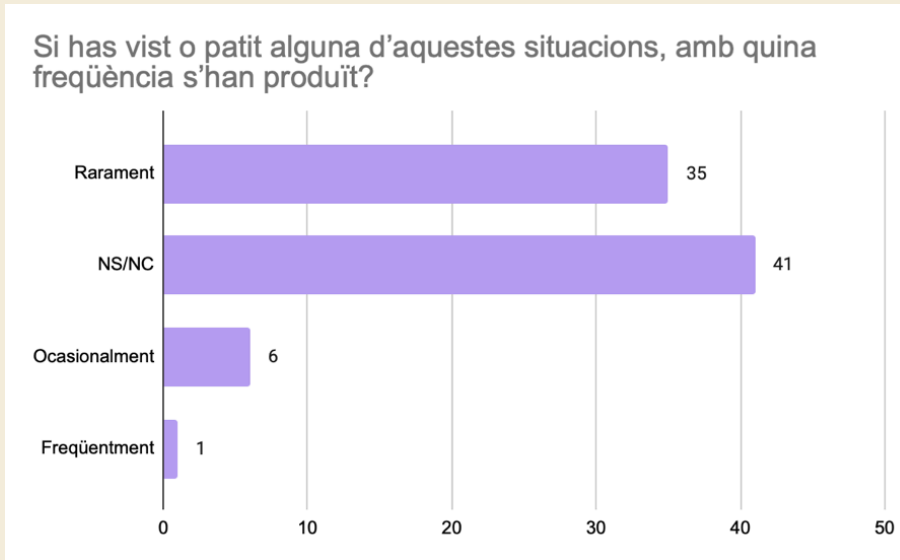




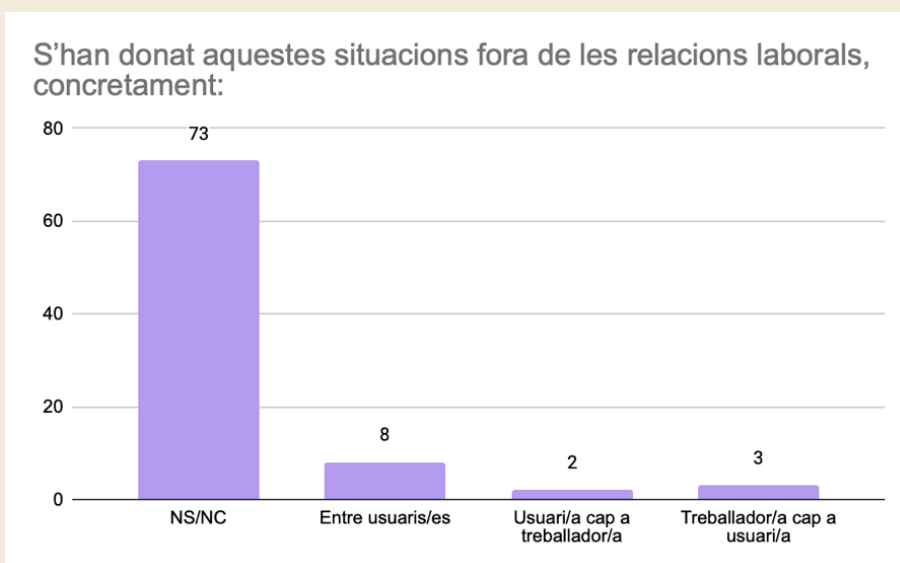
Aquests gràfics estan relacionats amb diferents situacions de violències sexuals i/o per raó de gènere o d'orientació sexual dividits novament en dos apartats per millorar-ne la comprensió i visualització de dades. Si ens centrem amb les respostes afirmatives sobre violència sexual els resultats són els següents: **5 comentaris o bromes sexuals i/o racistes; 12 comentaris sobre el cos o l'aparença; 6 mirades lascives; 2 difusions sobre la vida sexual; 1 invitació persistent o oferiment de cites compromeses o trobades sexuals; 1 xantatge sexual; 2 acostaments físics, arraconaments o quedar-se sol/a amb alguna persona de manera innecessària; 2 imposicions de contacte físic no sol·licitat; 1 tocament de parts sexuals intencionat; 1 agressió sexual i abús sexual regulat pel Codi Penal.** En relació a situacions sobre identitat o expressió de gènere: **2 situacions per riure's d'algú del sexe biològic; 3 assignacions de tasques en funció de la identitat o l'expressió de gènere; 4 ignorades, comentaris o accions al respecte; 4 ridiculitzacions; 1 discriminació; 4 usos de formes denigrants; 1 sabotatge per impedir l'accés als mitjans adequats per fer la feina; 1 expressió vexatòria que inciti a la violència amb connotacions LGBTI+fobes; 1 insult en funció del gènere o l'orientació sexual.**

Les dades mostren que és necessari dur a terme intervencions efectives per abordar les violències sexuals i la discriminació per identitat o expressió de gènere en l'àmbit laboral amb la finalitat de crear un entorn de treball segur i respectuós pel benestar de tota l'entitat. A la vegada, cal tenir a la disposició el protocol existent de prevenció i actuació davant violències i assetjaments per raó de sexe, d'orientació sexual o identitat de gènere, i dur a terme un acompanyament segur i respectant la privacitat de les víctimes juntament amb la realització

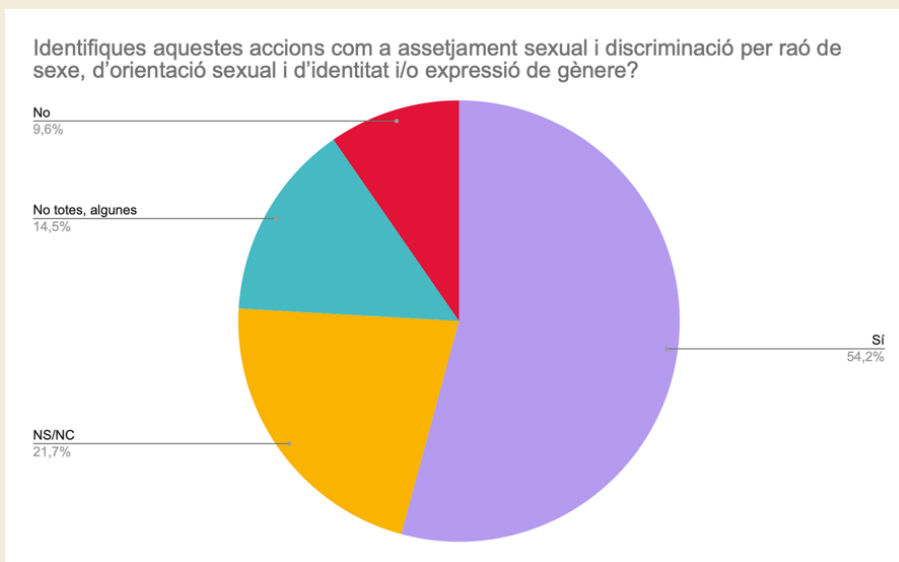
de formacions amb perspectiva interseccional i de gènere i la creació de canals de denúncia segurs i confidencials.



En aquest cas, freqüència més abundant ha estat la de **NS/NC (41)**, seguida de la de **rarament (35)**, de la d'**ocasionalment (6)** i, finalment, la de **freqüentment (1)**. Els resultats mostren una incertesa ja que la resposta més abundant ha estat la de NS/NC ja sigui degut a la por a represàlies, la falta de confiança o de coneixement sobre els conceptes de violència sexual. De totes maneres, cal prestar atenció a l'únic cas de freqüentment amb una intervenció de forma urgent.

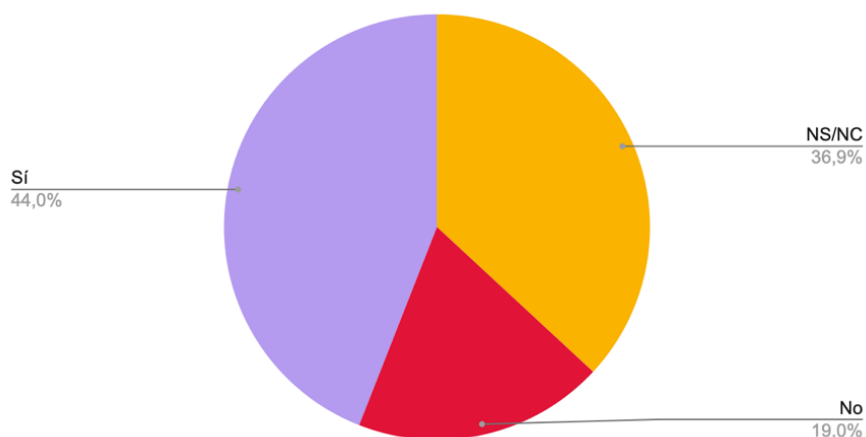


Alhora i en funció de l'ambient, la majoria de persones ha respost NS/NC (73), **8 afirmant que ha estat entre grup d'usuaris, 3 de persona treballadora cap a grup d'usuaris, 2 de grup d'usuaris a persona treballadora. En aquest cas, és d'importància destacar que el grup dels usuaris es refereixen principalment a infants i adolescents. Les respostes suggereixen que les diferents situacions de violència sexual i discriminació poden estar relacionades amb interaccions entre adults i aquest grup específic.** Cal remarcar que són considerats un grup vulnerable i qualsevol forma d'assetjament o discriminació pot tenir conseqüències significatives per a la seva salut emocional i desenvolupament. A més, cal que el sector que treballa amb infants i adolescents estigui ben informat sobre com reconèixer, prevenir i gestionar situacions de violència sexual o discriminació, i com proporcionar suport adequat a les víctimes



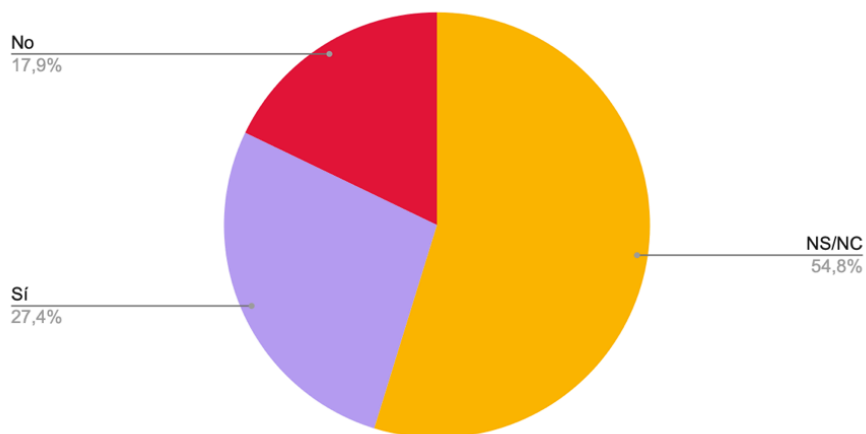
Tot i que la majoria identifiqui les accions mencionades com a assetjament sexual i discriminació per raó de sexe, d'orientació sexual i identitat i/o expressió de gènere, un 21,7% que ha respost NS/NC i un 9,6% que No es trasllada en una falta d'informació sobre la matèria. El 14,5% restant que respon que algunes caldria saber quines situacions o accions han presenciat per a un millor anàlisi.

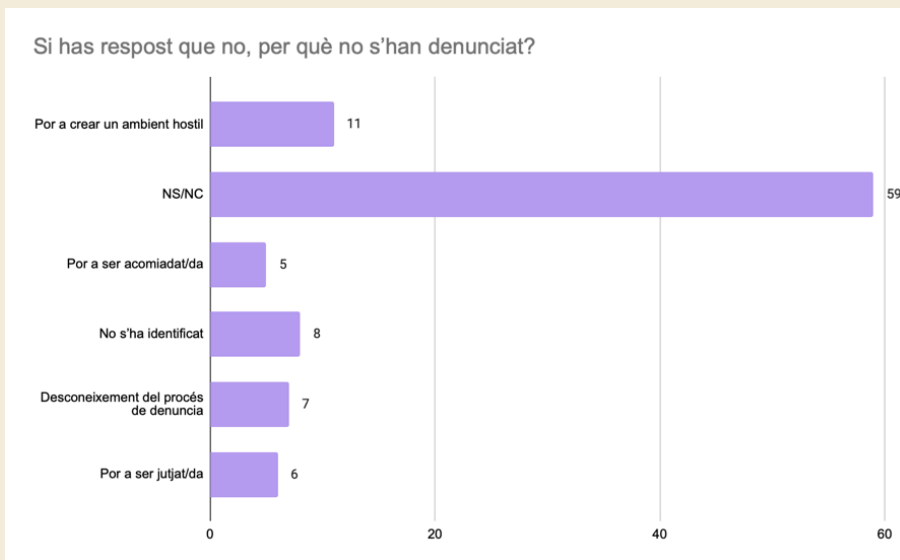
Saps si hi ha un protocol de d'assetjament sexual a la cooperativa?



El 44% afirma que sap que hi ha un protocol d'assetjament i discriminació, però el 19% respon que No i el 36,9% NS/NC. Aquí es pot observar una manca de comunicació i de confiança en els diferents recursos de l'empresa per abordar aquestes situacions sent necessari que tota la plantilla de treballadors estigui inclosa en els processos participatius i d'informació.

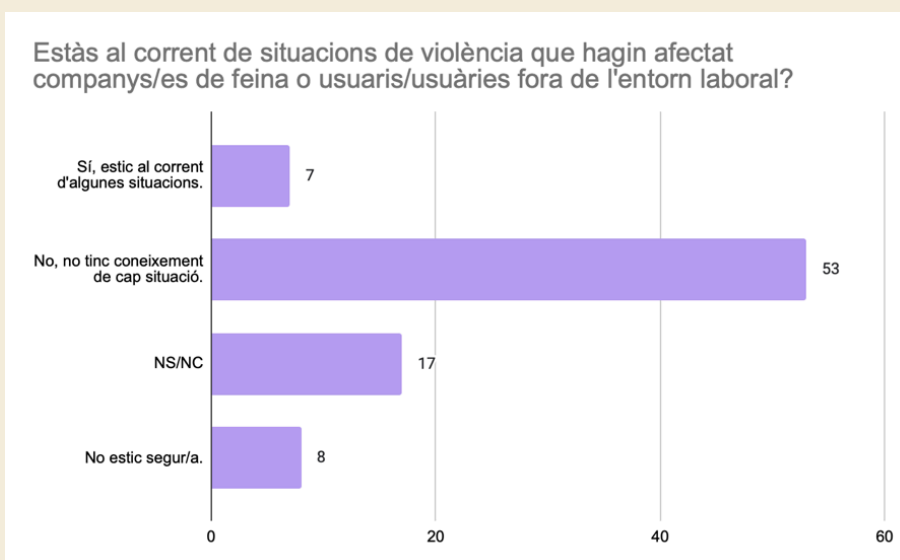
Creus que aquestes situacions, si s'han donat, s'han arribat a denunciar?





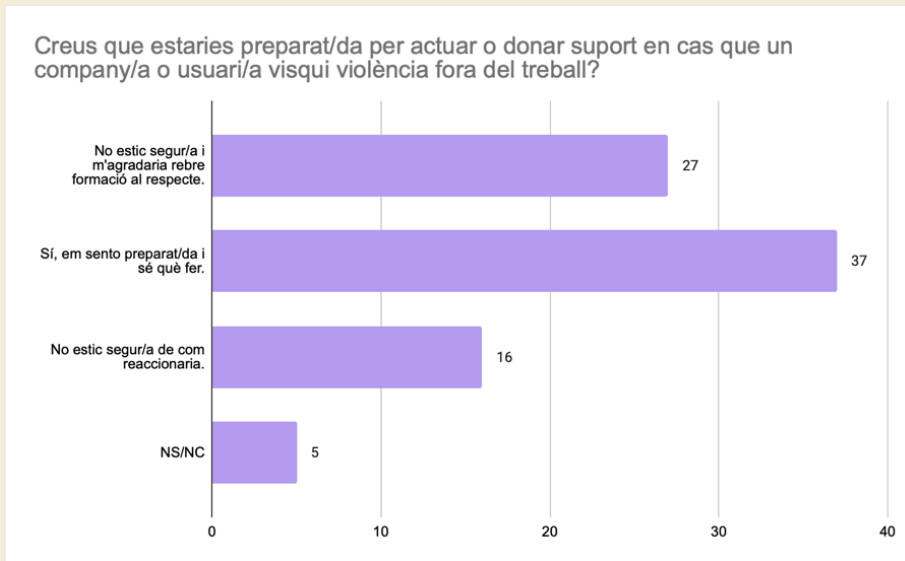
Només el **27,4%** contesta que sí que s'ha arribat a denunciar aquestes situacions mentre que un **54,8%** NS/NC i un **17,9%** No. Majoritàriament, el no s'ha justificat amb un NS/NC (50) seguit de la por a crear un ambient hostil (11), de no haver-ho identificat (8), degut al desconeixement del procés de denúncia (7), per por a ser jutjat/da (6) o per por a ser acomiadat/da (5).

De nou, les dades mostren una falta preocupant de denúncies formals sobre les situacions d'assetjament laboral on la majoria té una resposta incerta sobre si aquestes s'han produït o no.



En relació a aquesta pregunta, **53** persones treballadores no tenen cap coneixement de cap situació, **17** NS/NC, **8** no n'estan segures i **7** sí que estan al corrent d'algunes. Al

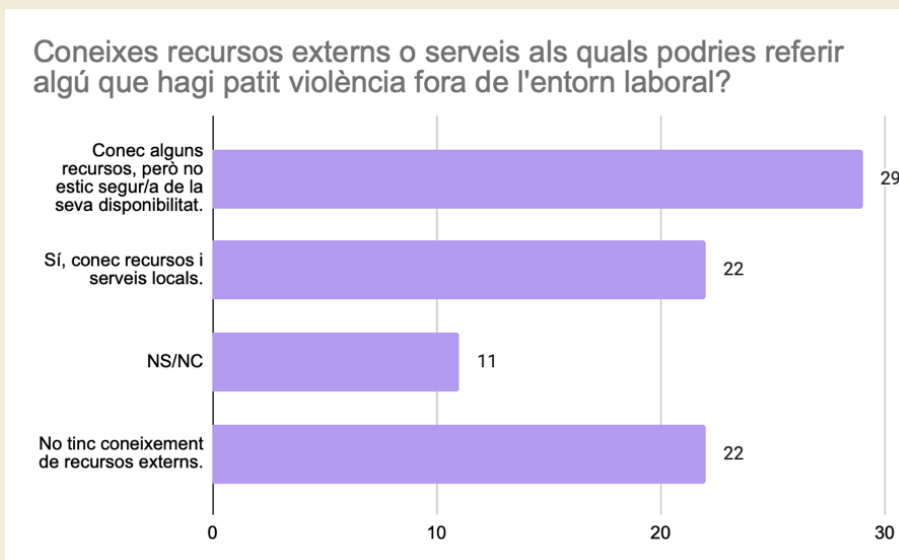
haver-hi una varietat de respostes pot significar diferents graus de consciència o exposició a situacions de violència. Cal remarcar que la manca d'informació o coneixement sobre aquestes situacions no significa necessàriament que no hagin ocorregut, sinó que pot reflectir la falta de comunicació, la confidencialitat dels casos o la manca d'informació compartida dins de l'organització. De totes maneres, és clau que Lleure Quàlia promogui una cultura de transparència i suport, on les persones treballadores se sentin còmodes per compartir i informar sobre situacions de violència.



Sobre si les persones estarien preparades per actuar o donar suport en aquests casos, 37 se senten preparades i saben què fer; 27 no n'estan segures i els agradaria rebre formació al respecte; 16 no tenen clar de com reaccionarien i 5 NS/NC. Aquests resultats demostren de la importància de la formació i la preparació per abordar adequadament situacions de violència fora de l'entorn laboral. La resposta més comuna destaca la necessitat de proporcionar recursos i capacitació a la plantilla de treballadors per respondre de manera efectiva a aquest tipus de situacions. Per les persones que no tenen clar sobre com reaccionarien és important proporcionar-les suport i recursos per ajudar-les a adquirir les habilitats i la confiança necessàries per respondre de manera efectiva en situacions de violència fora de l'entorn laboral.



Aquesta pregunta busca saber si la plantilla d'empleats coneix els recursos interns de la cooperativa per gestionar aquestes situacions. **Segons les dades, 35 persones no són conscients dels recursos interns disponibles, 26 en coneix alguns, 13 els coneix i 11 NS/NC.** La falta de coneixement sobre els recursos interns resulta ser preocupant ja que són crítics per donar suport i assistència adequada en situacions de violència. És indispensable que les persones treballadores estiguin ben informades sobre els recursos disponibles i com utilitzar-los per abordar aquests problemes de manera efectiva i segura.



Finalment, l'última pregunta recopila a nivell general el coneixement sobre recursos externs i/o servis en casos de violència fora de l'entorn laboral. A partir del gràfic, **29 persones coneixen alguns recursos, però no n'acaben d'estar del tot segures sobre la seva disponibilitat; 22 els coneixen; 22 no té cap coneixement de recursos externs i 11 NS/NC.**

Tot i que sigui aliè de l'àmbit laboral, és positiu que les persones treballadores estiguin informades sobre els recursos disponibles externs per gestionar aquests tipus de conflictes fora de l'entorn de treball.

9.4.3. Anàlisi qualitatiu: grups de discussió i entrevistes

Per a la recerca diagnòstica s'han dut a terme dos grups de **discussió-tallers**, amb **metodologia IAP** (Investigació i acció participativa) per tal de recollir les valoracions de grups d'usuaris en relació a la seva percepció de seguretat en el grup, avaluar la seva coneixença de l'estructura organitzativa de l'entitat, i els seus referents directes en cas de conflictes a dins de l'entitat. Es van realitzar dos tallers: **un en un espai de menjador i l'altre al club social airecel**. El taller programat per l'espai de joves *Keep Calm* va ser anul·lat pel seu rebuig o distància a la temàtica proposada.

D'aquests espais es conclou que el **Club Social** és un espai seguit pels usuaris de l'espai, tenen persones de referència definides i conegudes i coneixen el funcionament de l'entitat. La seva periodicitat de trobada els fa tenir la sensació que és un espai segur i al mateix temps manifesten que si existeix algun conflicte en relació a la seva integritat física, mental o sexual tenen persones de referència a les que dirigir-se. En relació a aquest grup d'usuàries caldria ampliar la recerca sobre com fer abordatge de les violències masclistes amb persones amb discapacitat, diversitat funcional o problemes de salut mental, de cara a les persones referents per a aquestes usuàries.

- En relació a l'**espai de menjador** on es va realitzar el taller d'IAP destaca el consens dels nens i nenes participants en l'alt volum de soroll de l'espai de menjador. Aquest fet en sí no determina que sigui un espai poc segur per als infants, però sí que ho és per acompanyar de manera tranquil·la i calmada alguna denúncia que pugui sorgir dels infants, així doncs cal tenir en compte aquest espai alhora de determinar el circuit d'intervenció.
- En els **espais de lleure (pati)** també manifesten que no existeix un espai tranquil i resguardat on realitzar activitats més pausades. Destaca la centralitat de la pràctica del futbol com a eix que condiona la resta d'activitats en l'organització de l'espai, i aquesta pràctica futbolística està desenvolupada casi a la seva totalitat per nens de sexe masculí. També és important tenir en compte aquest factor per entendre les dinàmiques centre-marge que tenen lloc en aquest espai de lleure.

- Sobre els **conflictes**, els infants manifesten que hi ha conflictes a l'espai de menjador i al de lleure, que tant poden ser originats en aquest espai com venir d'hores lectives. Es detecten violències i discriminacions lgtifòbiques principalment, de violència estètica i discriminació per sexes i rols. Els mateixos infants manifesten que aquests conflictes continuen en hores lectives. Tot i l'existència de conflictes les nenes de gènere femení manifesten tenir un grau de confiança més alt amb les seves referents i monitores de l'espai de menjador, que els nens de sexe masculí.

Per complementar la valoració de les usuàries de la tasca que desenvolupa Quàlia, es van realitzar 4 entrevistes a membres de les AFA de 3 centres educatius. La valoració d'aquestes AFA és bona en relació a la comunicació, coordinació i serveis de Quàlia al seu centre educatiu. Tenen persones de referència conegudes i coneixen el funcionament de l'entitat.

- Desconeixen si existeixen conflictes per comunicació expressa de Quàlia, tot i que si se'ls pregunta per situacions concretes d'assetjament sí que manifesten ser coneixedors d'algun cas que ha pogut anar passant, però no son coneixedors del desenllaç o participants de la mediació i/o abordatge. Es posicionen com a agents neutres en molts casos.
- Sí que manifesten preocupació pels conflictes que puguin sorgir entre els infants i que aquests no es puguin abordar si es donen, han manifestat ser coneixedors de accions de primeres exploracions sexuals dels infants en hores de lleure i que no hi ha hagut seguiment per part de l'escola, o bé poc dinamisme de les activitats de lleure i atenció sobre el que passa als marges.
- Són conscients que les ràtios i la disponibilitat de recursos és un factor determinant per l'abordatge d'aquestes situacions.

Per poder radiografiar la percepció de les persones treballadores **es va entrevistar a 3 treballadores de l'entitat per incorporar la seva visió en aquesta diagnosi.**

- Les treballadores manifesten tenir clares les seves persones referents i ser coneixedores de l'estructura de l'entitat, en un grau més alt les treballadores que son de Tàrraga, que no pas la treballadora d'un altre municipi.
- Manifesten que a vegades hi ha conflictes que poden venir de fora del lloc de treball, però que sempre s'ha trobat la manera de solucionar-ho. Les treballadores no sòcies

desconeixen l'existència de cap protocol o eina de resolució de conflictes concreta i/o de prevenció de l'assetjament i riscos laborals. Si mai es trobessin en alguna situació de conflicte i/o assetjament parlarien amb la seva persona referent.

- Desconeixen l'existència de conflictes i/o situacions d'assetjament amb els infants i usuaris. Manifesten tenir bona relació amb el centre educatiu, sobretot la treballadora que porta molts anys fent aquesta feina al centre. Comenta que actuaria comunicant-ho a l'escola i a Quàlia però desconeix si hi ha un procediment determinat. Al ser preguntades per aquesta qüestió manifesten que els hi agradaria rebre formació per poder acompanyar una situació així.
- Consideren que les seves aportacions es tenen en compte a l'entitat i que la comunicació és molt efectiva i obtenen resposta ràpida a dubtes i qüestions plantejades.
- Les treballadores manifesten que no hi ha una organització clara alhora d'assignar tasques i rols de cura, tant les que tenen a veure amb l'organització tenir cura de l'espai com les que tenen relació a l'atenció dels infants. Consideren que sí que hi ha perfils que es veuen molt clars per a segons quines funcions pel que fa a l'acompanyament dels infants en funció de les seves necessitats, però que això no ho parlen com a treballadores.
- Les treballadores manifesten que sí que veuen actituds discriminatòries entre els infants i conductes violentes i faltes de respecte. També manifesten alguna vegada haver-ne vist dels infants cap al monitoratge.



L G T B I Q A +

