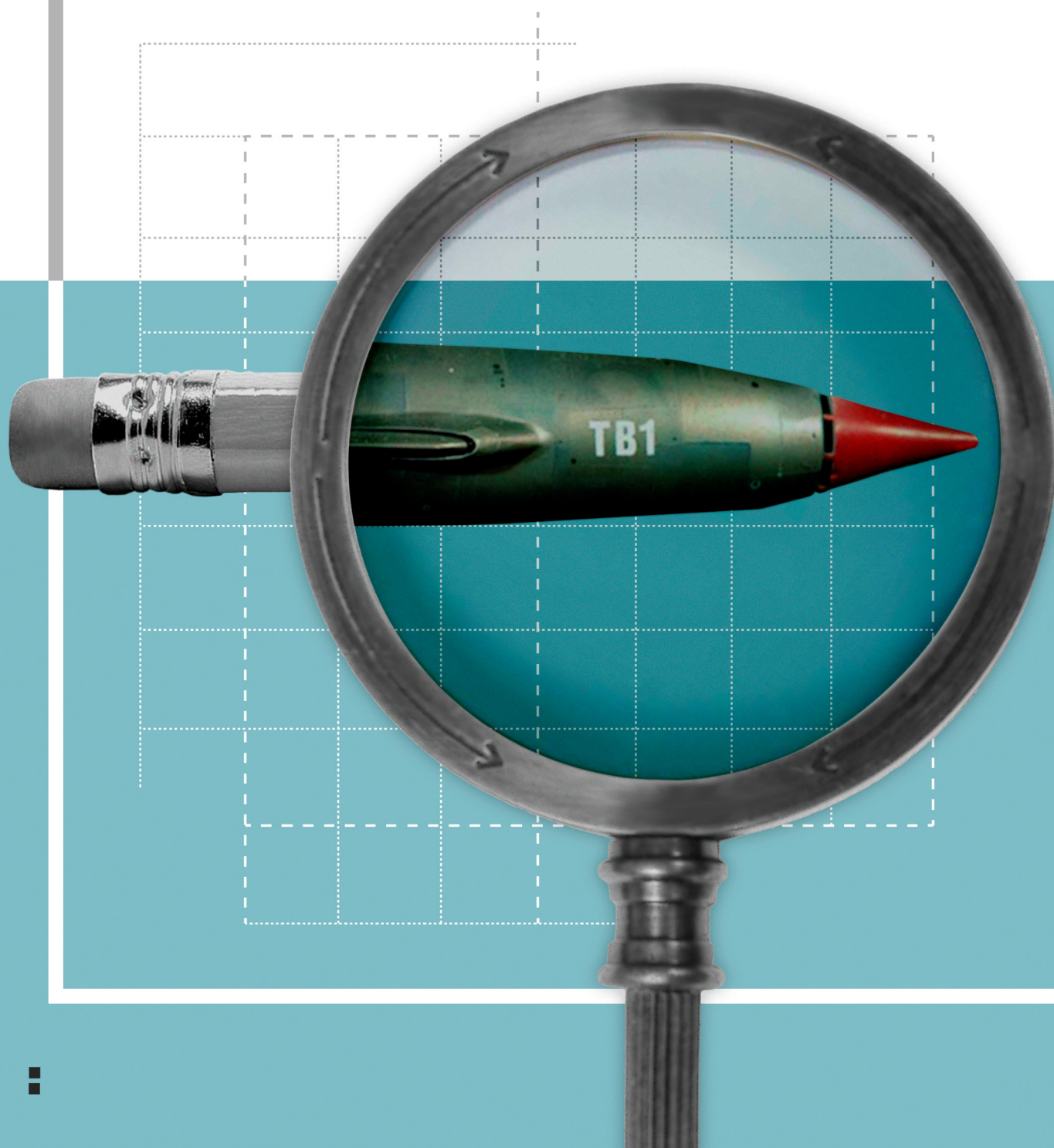


# ¿Es odio?

Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio

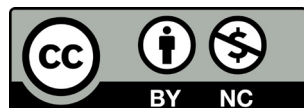


---

**Autores:** Edoardo Bazzaco, Ana García Juanatey, Jon Lejardi, Anna Palacios y Laia Tarragona

**Imagen y diseño:** nadiusanmartin.com

**Editado** en Barcelona. Noviembre de 2017



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



**Con el apoyo de:**



**Ajuntament  
de Barcelona**

“

## ¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio

Este manual ha sido elaborado en el marco del proyecto *Això és odi*, realizado conjuntamente por SOS Racisme Catalunya y el Institut de Drets Humans de Catalunya, con la financiación del Ayuntamiento de Barcelona. El proyecto ha tenido como objetivos incrementar el conocimiento de la sociedad civil sobre los delitos y discursos de odio, impulsar el activismo contra el odio y la discriminación (especialmente en línea) y favorecer el intercambio de ideas, experiencias y buenas prácticas enfocadas a la construcción de narrativas alternativas.

**Más información en:**

[www.sosracisme.org](http://www.sosracisme.org)

[www.idhc.org](http://www.idhc.org)

”

“

Un prejuicio consiste en tener una opinión o idea acerca de un miembro de un grupo sin realmente conocer al individuo.

”

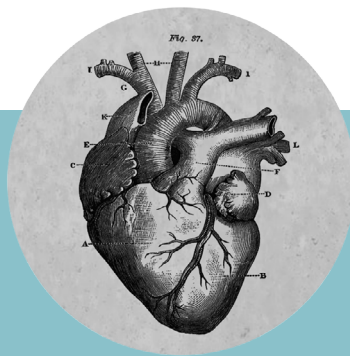
**estereotipo**

**prejuicio**

**discriminación**



**lo que pienso**



**lo que siento**



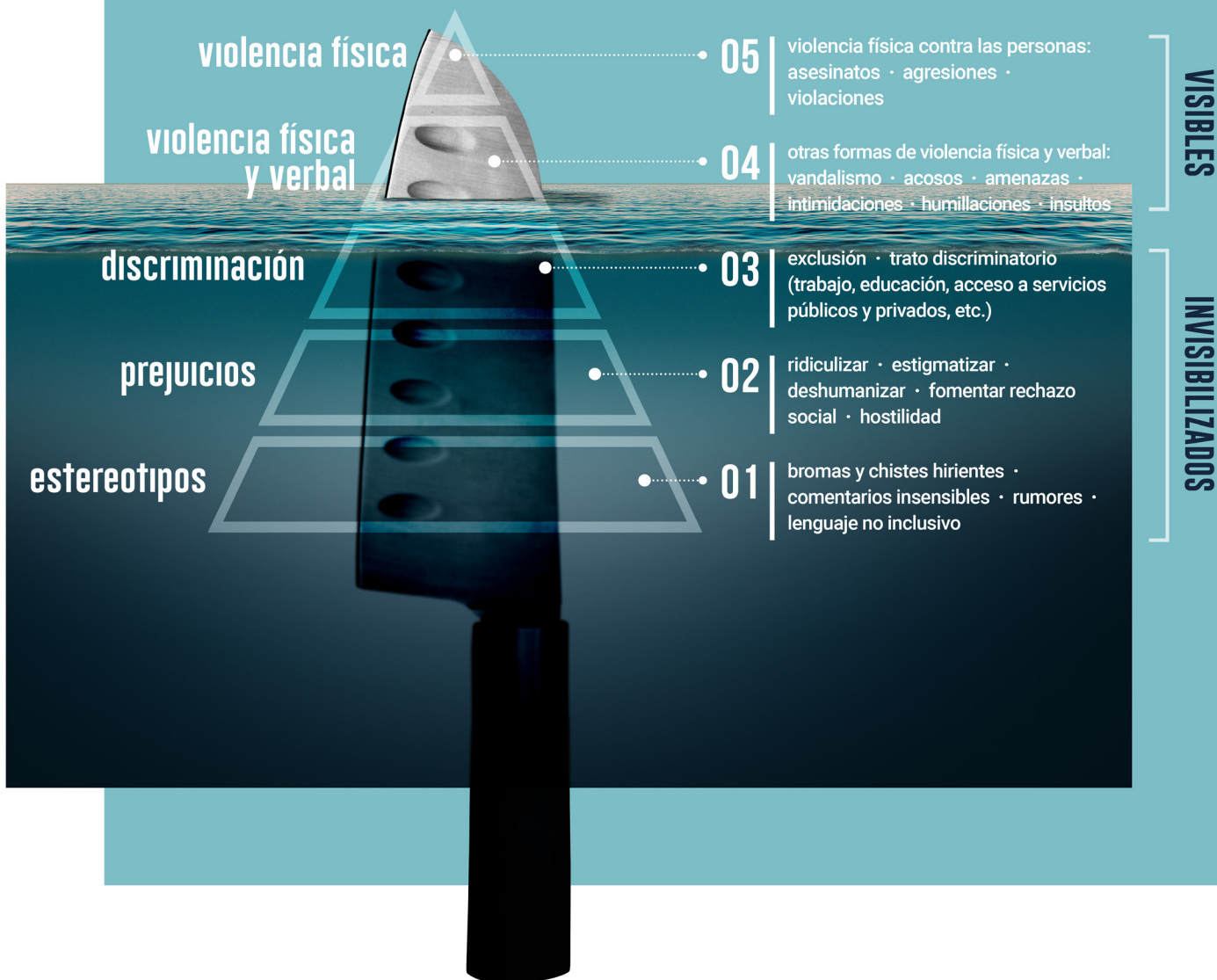
**cómo actúo**

# CONTENIDO

<b>1</b>	<b>LOS DELITOS Y EL DISCURSO DE ODIO: ¿QUÉ SON?</b>	
	1.1. ¿Qué es un delito de odio?	07
	1.2. ¿Qué es el discurso de odio?	09
	1.3. ¿Puede el discurso de odio constituir un delito de odio?	11
	1.4. ¿Cómo se genera y difunde el odio? El odio <i>off</i> y <i>on line</i>	12
	1.5. El marco legal: principales instrumentos de lucha contra el odio	15
<b>2</b>	<b>LAS HERRAMIENTAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DEL ODIO</b>	
	2.1. ¿Cómo reconocer los delitos de odio?	19
	2.2. ¿Cómo reconocer el discurso de odio?	21
<b>3</b>	<b>LAS HERRAMIENTAS PARA PREVENIR Y ACTUAR CONTRA EL ODIO</b>	
	3.1. El papel de la sociedad civil en la lucha contra el odio	23
	3.2. Las herramientas para prevenir el odio	25
	3.3. Las herramientas de intervención contra el odio	28
<b>4</b>	<b>BANCO DE RECURSOS</b>	
	4.1. Ejemplos de campañas e iniciativas de sensibilización y visibilización de los prejuicios y de los delitos de odio	33
	4.2. Ejemplos de campañas e iniciativas de sensibilización y denuncia del discurso de odio <i>on</i> y <i>off line</i>	34
	4.3. Otros recursos para formarse, profundizar, trabajar en red...	35
	4.4. Guías y Manuales	35
<b>5</b>	<b>GLOSARIO</b>	36
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	38
	<b>ANEXOS</b>	
	1. Cómo denunciar un delito de odio ante las autoridades	40
	2. Organizaciones de la sociedad civil que ofrecen servicios a víctimas de delitos de odio en Barcelona	42

# EL ICEBERG DEL ODIO

“ El odio, visible e invisible, siempre tiene consecuencias: atenta contra la dignidad y la igualdad de las personas ”



# 1 LOS DELITOS Y EL DISCURSO DE ODIOS: ¿QUÉ SON?

## 1.1. ¿Qué es un delito de odio?

De acuerdo con la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), se utiliza la expresión “delito de odio” para referirse a:

...cualquier infracción penal, incluyendo infracciones contra las personas o las propiedades, donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo como los definidos en la parte B. (B) Un grupo se basa en una característica común de sus miembros, como su “orientación o identidad sexual” real o percibida.<sup>1</sup>

Esta definición destaca que los delitos de odio siempre comprenden dos elementos:

**A** El primer elemento es que la acción cometida **constituye un delito tipificado en el Código Penal**.

**B** El segundo elemento es que el “móvil” del delito es un **prejuicio** del perpetrador hacia una o más características de las personas que lo sufren (por ejemplo, el color de la piel, la religión, la orientación sexual, la edad, etc.). Es esta **motivación** la que diferencia un delito de odio de los delitos ordinarios y es la que determina su particu-

lar peligrosidad e impacto sobre la cohesión de nuestra sociedad.

Un prejuicio es una idea preconcebida que se tiene sobre los otros: consiste en tener una opinión o idea acerca de un miembro de un grupo sin realmente conocer al individuo.

Por otro lado, existen otros tipos de comportamientos motivados por los prejuicios de los autores que, a pesar de no constituir un delito, representan un claro ataque a la dignidad de las personas que los sufren. Podemos definir este tipo de actos –que se basan en prejuicios pero que no constituyen un delito– **como incidentes motivados por odio**: es el caso, por ejemplo, de un insulto racista, homófobo, etc. no reiterado de una persona hacia otra (actos no sancionados por el Código Penal español).

Los incidentes motivados por odio a menudo preceden, acompañan o facilitan la generación del contexto adecuado para la comisión de delitos de odio, y pueden ser precursores de comportamientos delictivos graves. Es por esta razón que sería un error subestimarlos y no implementar las estrategias y medidas oportunas para prevenirlos, visibilizarlos, denunciar su impacto y la responsabilidad de sus autores.

<sup>1</sup> Disponible en: [www.osce.org/odihr/36426?download=true](http://www.osce.org/odihr/36426?download=true)

## Un ataque a la dignidad humana

La persona que perpetra un delito de odio (por ejemplo, una agresión racista, LGTBifóbica, etc.) selecciona a su “objetivo” (que puede ser tanto una o más personas como un bien mueble o inmueble: un monumento, una bandera, el edificio que alberga una asociación o un centro de culto, etc.) por el hecho de asociarlo con un grupo que comparte una determinada característica –los rasgos físicos, la lengua, la religión, la etnia, la nacionalidad, el género, la orientación sexual o cualquier otro factor similar– que es **fundamental para su identidad**.

Algunas de estas características no pueden ser cambiadas por las personas que las poseen: es el caso de las características físicas como el color de la piel. Asimismo, hay algunas características “mutables” que, aun así, representan un elemento fundamental para la identidad individual (por ejemplo, la religión) que ninguna persona debería ser forzada a abandonar u ocultar.

Al dirigirse contra su identidad, los delitos de odio pueden tener un impacto profundamente destructivo en las personas y grupos que los padecen. Toda manifestación de odio pretende enviar a sus “objetivos” un mensaje claro y contundente: *no os aceptamos como parte de la sociedad*. Es por esta razón que se suele hablar de los delitos de odio como **delitos mensaje**. Es evidente que el hecho de considerar a una persona o colectivo “no digno” de ser reconocido como parte de la sociedad representa una grave vulneración del principio de igualdad en dignidad y en derechos de todas las personas.

## ¿Quiénes son las víctimas de los delitos de odio?

Actualmente en el estado español el número de delitos motivados por odio y prejuicios está aumentando, a pesar de la estimación de que solo entre el 10 y 20% de los casos son denunciados, mientras **la gran mayoría de estos actos queda invisible**. Los principales afectados por el odio en el estado son las personas inmigradas, las personas de fenotipo no blanco, los miembros del colectivo LGTBI, las personas gitanas, las personas de religión musulmana, las mujeres y las personas con capacidades diferentes. Pero existen muchas otras características, como la condición socio-económica, la edad, el idioma, etc., que pueden ser objeto de prejuicios y de odio.

Lo anterior no significa que necesariamente haya que pertenecer a uno de estos colectivos o compartir una de estas características para ser víctima potencial de un delito de odio:

- Por ejemplo, si una persona que trabaja por los derechos del pueblo gitano, de las personas inmigradas, etc. es atacada, incluso no siendo gitana o inmigrada, el prejuicio antigitano o xenófobo ha de ser tomado en consideración como posible motivación del delito.
- Asimismo, una agresión homófoba, islamófoba, etc. tiene que ser considerada como un delito de odio aunque la víctima no sea homosexual o musulmana, porque el autor la seleccionó por considerarla (aunque erróneamente) miembro de este colectivo.



## 1.2. ¿Qué es el discurso de odio?

El término “discurso de odio” genera extensos debates en cuanto a su definición exacta. No hay a día de hoy una definición consensuada del concepto, aunque sí existen múltiples definiciones más o menos amplias. Algunas restringen el concepto a los casos más graves (que en muchas legislaciones serían tipificados como delito), mientras que otras optan por incluir tanto el discurso de odio punible como el que entra dentro de la legalidad y que está protegido por la libertad de expresión.

Entre estas últimas destaca la definición adoptada en la Recomendación nº15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa en 2015 que define el discurso de odio del siguiente modo:

“

...el uso de una o más formas de expresión específicas –por ejemplo, la defensa, promoción o instigación del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos o estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones– basada en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad u origen nacional o étnico al igual que la ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual.

”

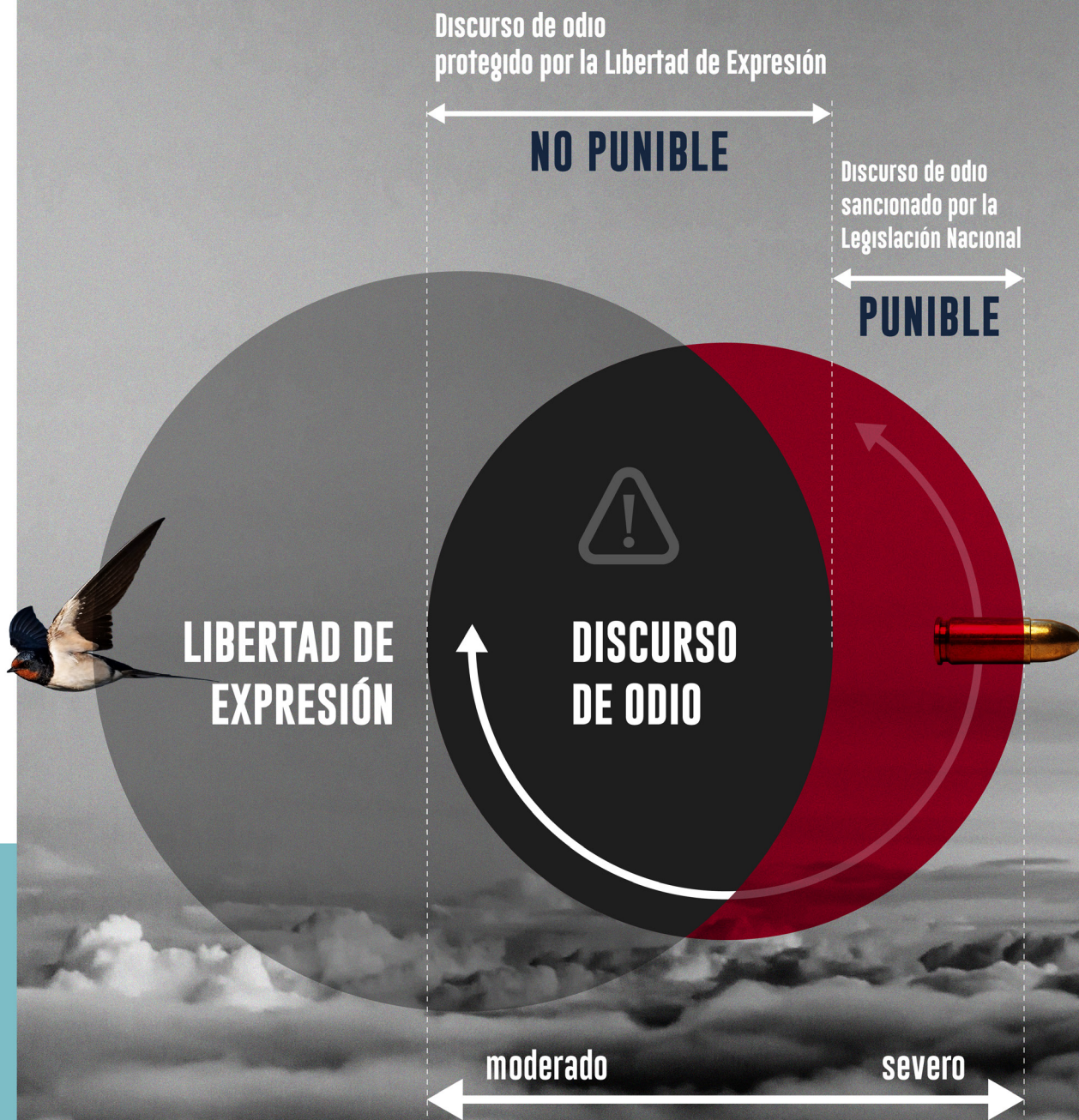
A pesar de no existir acuerdo sobre la definición exacta de discurso de odio, sí hay acuerdo sobre el hecho de que **toda expresión de odio debe ser discriminatoria hacia otras personas**, a las que se percibe como diferentes, “los otros”, y que sea así por razón de su origen, religión, género, orientación sexual, u otras características o condiciones personales.

Así pues, dentro de esta definición tendrían cabida distintos grados de discurso intolerante y de odio: desde el discurso de odio “punible”, que tiene consecuencias penales, hasta el discurso intolerante y discriminatorio amparado por la libertad de expresión y que, por tanto, no tiene consecuencias jurídicas, pero que igualmente merece ser combatido por otras vías pues supone una

grave amenaza para la convivencia y contribuye a perpetuar la discriminación de determinados colectivos. Es fundamental distinguir claramente el discurso de odio “punible” (un “delito de discurso de odio”) del que no lo es, pues requieren distintas medidas y herramientas para luchar contra los mismos.



# EL DISCURSO DEL ODIO



## 1.3. ¿Puede el discurso de odio constituir un delito de odio?

A menudo determinar cuándo el discurso de odio constituye un verdadero delito de odio (es decir, cuándo se puede hablar de **delito de discurso de odio** o **discurso de odio punible**) es un tema complejo que genera muchas discusiones, sobre todo en lo que se refiere a la tensión entre el derecho fundamental a la **libertad de expresión** y su posible utilización para justificar los prejuicios y el odio.

La libertad de expresión es un derecho fundamental, indispensable para garantizar la formación de una opinión pública diversa y plural, un requisito fundamental en cualquier sistema democrático. Sin embargo, podemos afirmar que el discurso generador de odio y discriminación no siempre puede tener amparo ni cobertura en los derechos a la libertad de expresión y a la libertad ideológica, protegidos por la Constitución española, entre otras fuentes de derecho. En efecto, el discurso de odio es incompatible con varios derechos y valores fundamentales propios de una democracia, como la **dignidad de la persona** o la **no discriminación**.

El Convenio Europeo de Derechos Humanos recoge en su artículo 10 el derecho a la libertad de expresión, pero determina también que esta libertad puede ser restringida, entre otras razones, para prevenir comportamientos delictivos y proteger la reputación y los derechos de las demás personas, siempre y cuando la ley lo prevea y la limitación a la libertad de expresión sea “necesaria” y “proporcional”.

Al respecto, el Código Penal español en su artículo 510 tipifica como delito las siguientes conductas:

- 1** Fomentar, promover o incitar directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra una persona o un grupo por motivos referentes a su origen, fenotipo, religión, etnia, ideología, orientación o identidad sexual, género, enfermedad o discapacidad.
- 2** La producción, elaboración, posesión para la distribución y distribución (por cualquier canal, incluso Internet) de todo tipo de material idóneo a fomentar, promover o incitar al odio, la discriminación y a la violencia por los motivos mencionados.
- 3** El enaltecimiento o justificación pública de un delito de odio.
- 4** Las acciones que suponen humillación, menosprecio o descrédito de una o más personas por los motivos mencionados, así como la producción, posesión para la distribución y difusión de todo tipo de contenido que lesione la dignidad de estas personas.
- 5** La negación, trivialización, enaltecimiento público de los delitos de genocidio y de lesa humanidad, cuando de este modo se promueva o favorezca un clima de violencia, hostilidad, odio o discriminación contra los grupos victimizados.

En el mismo artículo se especifica que estas conductas recibirán condenas más severas si se cometen a través de medios tales como webs, blogs y redes sociales,

debido a su mayor impacto y, consecuentemente, a su mayor peligrosidad social.

Sin embargo, es importante destacar que la denuncia de un posible caso de discurso de

odio punible ante los cuerpos policiales o las fiscalías es solamente una de las diferentes acciones que se pueden llevar a cabo frente a este tipo de prácticas (como veremos más en detalle en la tercera parte de esta guía).

## 1.4 ¿Cómo se genera y difunde el odio?

### El odio *off* y *on line*

La intolerancia y el discurso de odio siempre han existido. No obstante, la llegada de Internet marca un punto de inflexión, pues ha aumentado enormemente la capacidad de difusión del discurso de odio, que antes quedaba en ámbitos más reducidos y radicalizados.

Internet es hoy en día uno de los principales recursos para la interacción entre personas y la difusión de ideas, debido, en primer lugar, a su facilidad de acceso y a su alcance. Sin embargo, por esta misma razón, puede ser usado como un amplificador para la divulgación de mensajes de odio hacia determinados colectivos.

Además, el anonimato y la falsa sensación de distancia que genera Internet hace que una parte de los usuarios sientan que no tienen la obligación de seguir las normas sociales y morales establecidas en la sociedad, porque tienen la percepción de que lo que sucede *online* no tiene consecuencias en la vida *offline*. Nada más alejado de la realidad.

### ¿Quién genera el discurso de odio?

#### Hay una gran variedad de emisores del discurso de odio

Aunque no hay que minusvalorar su influencia, el discurso de odio ya no es exclusivo de grupos organizados de extrema derecha o ultras. De hecho, los emisores de discurso de odio ya no tienen por qué tener un perfil ideológico ultra. De hecho, las expresiones de intolerancia que se encuentran en la base de la pirámide del odio pueden ser emitidas por “cualquiera” (estereotipos, “bromas” peyorativas, etc.).

“

Actualmente los perfiles de quien genera el discurso intolerante y de odio son muy variados y heterogéneos, por lo que no se pueden clasificar en categorías estancas. Tener esto en cuenta es clave a la hora de diseñar estrategias para combatir el discurso intolerante y de odio de un modo eficaz.

(Cabo Isasi y García Juanatey, 2016)

”

# LA DIFUSIÓN DEL ODIO

“ El discurso de odio encuentra en internet una vía para extenderse rápidamente ”



## En Internet

También en el medio *online* los perfiles son muy variados y heterogéneos, y no necesariamente pertenecen a grupos ultras o perfiles ideológicos determinados. Gran parte de los generadores de discurso de odio en Internet son conocidos como:

- **Troles:** su objetivo es “reventar” una conversación o un debate, por entretenimiento y mediante comentarios para provocar, frustrar y exasperar a sus interlocutores.
- **Haters:** se dedican a atacar a otros usuarios, a menudo personas famosas, o a colectivos, de forma obsesiva y agresiva.
- **Acosadores:** asedian y atormentan a una persona concreta por el motivo que sea.

Sin embargo, no todos los generadores de discurso de odio se corresponden con alguna de estas categorías, ni todos los *troles*, *haters* o acosadores son emisores de discurso de odio (sólo cuando sus mensajes tengan como destinatarios a determinados individuos o colectivos por razón de su origen, género, religión, etc.).

## Merecen especial consideración...

Tienen especial capacidad de influencia los representantes políticos y medios de comunicación, pues son actores que tienen un particular nivel de visibilidad y una legitimación social dada la función que desarrollan.

En el caso de los medios de comunicación, son generadores de discurso intolerante y de odio en el sentido de que establecen la agenda (de qué se habla y de qué no) y por como representan la realidad social y la diversidad, con un impacto muy significa-

tivo en la percepción de la audiencia sobre determinados colectivos. A modo de ejemplo, la constante vinculación, más o menos sutil, de muchos medios entre terrorismo e islam contribuye enormemente a generar intolerancia y hostilidad hacia las personas de religión musulmana.

En cuanto a los representantes políticos, cabe señalar que si bien su libertad de expresión debe ser máxima, no es absoluta. Asimismo, la ECRI señala que “...los políticos, líderes religiosos y comunitarios y otros en la vida pública tienen una responsabilidad particularmente importante en este sentido, debido a su capacidad de ejercer influencia sobre una amplia audiencia”.

## ¿Cómo se difunde?

La capacidad del emisor para extender su mensaje es fundamental para valorar su peligrosidad. Es distinta la difusión de actitudes individuales a la difusión de un grupo organizado.

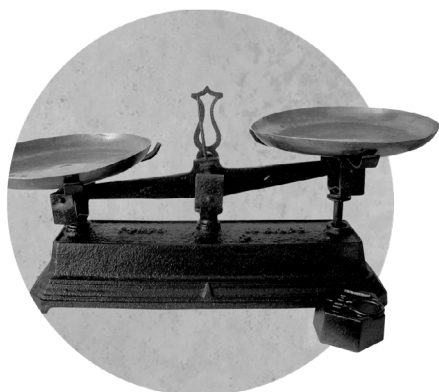
La llegada de Internet ha supuesto un cambio fundamental en la difusión del discurso de odio, ofreciendo una amplia plataforma de transmisión a cualquiera con acceso a la red. En los últimos años, la Web 2.0 ha producido un cambio crucial en el panorama del odio en Internet. Hoy en día ya no se difunde sólo a través de webs, blogs o foros, sino que la mayoría del discurso de odio tiene lugar en las redes sociales.

Ha evolucionado también el modo de expresar el discurso de odio. Actualmente las noticias falsas o los “memes”, por ejemplo, abundan en Internet y se propagan con pasmosa facilidad por las redes, en ocasiones convirtiéndose en virales.

## 1.5. El marco legal: principales instrumentos de lucha contra el odio

Ya nos hemos referido a algunos de los organismos que regulan los derechos concernidos en el marco de los delitos y discursos de odio y a normativas clave en este ámbito. Este apartado hace un breve repaso de los principales organismos y normativas que encontramos tanto en el marco del sistema universal de los derechos humanos, construido en torno a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como en los regionales europeos del Consejo de Europa, de la Organización para la Seguridad y la Cooperación Europea y de la Unión Europea.

El Derecho Internacional de los Derechos Humanos comenzó a perfilarse tras la aprobación de la Carta de las Naciones Unidas (1945) y, en particular, a partir de la adopción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) se fue desarrollando un marco universal de protección de derechos humanos con la adopción de tratados internacionales y el establecimiento de diversos mecanismos.



En este **sistema universal** contamos con los dos tipos de mecanismos de protección de los derechos humanos:

### MECANISMOS CONVENCIONALES

Establecidos en los tratados<sup>2</sup> internacionales con el fin de supervisar que los estados están cumpliendo con las obligaciones que dichos tratados imponen. Su puesta en práctica se suele atribuir a un órgano específico creado por la propia convención, un **comité de expertos** independientes encargado de la vigilancia del tratado.

Para realizar esta supervisión, los comités cuentan con distintos mecanismos:

- **Examinar los informes** que los estados parte deben enviar periódicamente sobre las medidas que han tomado para dar efecto a las disposiciones de dichos tratados y formular al final del proceso de examen "Observaciones finales". Un proceso en que las organizaciones de la sociedad civil pueden participar enviando informes paralelos o informes sombra.
- Recibir y examinar **quejas individuales**, que pueden también ser presentadas por organizaciones de la sociedad civil.
- Formular **recomendaciones u observaciones generales** para precisar o especificar o para interpretar los contenidos y el alcance de los derechos y las obligaciones de los estados.

<sup>2</sup> Situación de las ratificaciones de tratados y protocolos facultativos de derechos humanos en España: [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/TreatyBodyExternal/Treaty.aspx?CountryID=107&Lang=EN](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/TreatyBodyExternal/Treaty.aspx?CountryID=107&Lang=EN)

Algunos comités pueden además realizar otras funciones, como hacer el seguimiento de las observaciones finales, recibir y examinar quejas interestatales, realizar investigaciones o iniciar o responder a procedimientos de alerta rápida y de intervención urgente. De los nueve comités existentes, mostramos a continuación los más relevantes

en el ámbito de los discursos y delitos de odio, destacando en especial los vinculados con el **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos** y la **Convención para la Eliminación de la Discriminación Racial**, que regulan el derecho a la igualdad, a no ser discriminado, así como la libertad de expresión.

TRATADO	COMITÉS	MECANISMOS CONVENCIONALES		
		INFORMES	QUEJAS PARTICULARES	INVESTIGACIONES
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	COMITÉ DE DERECHOS HUMANOS	X (40 PIDCP)	X (Protocolo 1 PIDCP)	—
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	COMITÉ DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES	X (16 PIDESC)	(1) (2 Protocolo PIDESC)	—
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial	COMITÉ PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL	X (9 CERD)	X (14 CERD)	—
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer	COMITÉ PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER	X (18 CEDAW)	X (Protocolo CEDAW)	X (8 Protocolo CEDAW)
Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares	COMITÉ DE DERECHOS DE LOS TRABAJADORES MIGRANTES	X (73 CRMW)	(2) (77 CMRW)	—
Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad	COMITÉ DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	X (35 CRPD)	X (Protocolo CRPD)	X (6 Protocolo CRPD)



## MECANISMOS EXTRACONVENCIONALES

Creados por resoluciones de los órganos competentes de la ONU y dependientes del **Consejo de Derechos Humanos**. Surgen como respuesta a la demanda de la sociedad civil de ir más allá de la promoción de los derechos humanos y pasar a su protección.

Consisten en dos procedimientos especiales y el examen periódico universal (EPU):

- La interposición de **demandas individuales** ante el Consejo sin consentimiento del estado.
- La designación de **órganos ad hoc** (Relatores Especiales o Grupos de Trabajo) con el mandato de promover los derechos humanos en relación con cuestiones o temas concretos a escala mundial, para lo que realizan visitas, reciben y tratan denuncias y elaboran informes anuales (para lo que recurren a información de las organizaciones de la sociedad civil).
  - **Mandatos temáticos**<sup>3</sup>, entre los que destacan el *Relator Especial sobre formas contemporáneas de racismo, discriminación racial xenofobia y formas conexas de intolerancia*, el *Relator Especial sobre la libertad de religión o de creencias* y el *Relator Especial sobre los derechos humanos de los inmigrantes*.
  - **Mandatos geográficos**: examinan la situación en determinados países o territorios.
- EPU: proceso basado en la cooperación que incluye un **examen de los expedientes de derechos humanos** de todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas para mejorar la situación y abordar las violaciones de los derechos humanos donde se produzcan.

A nivel **regional europeo**, existen varios sistemas con mecanismos de protección de los derechos humanos.

### Consejo de Europa (CdE)

Cuenta con un **Convenio Europeo de Derechos Humanos**, que protege derechos civiles y políticos —entre los que se incluyen los derechos a no ser discriminado, a la igualdad y la libertad de expresión, y con un **Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH)** para hacer valer el Convenio, que admite demandas individuales. También es destacable el **Protocolo Adicional al Convenio sobre la Ciberdelincuencia**, que obliga a los estados a tipificar como delito los actos de índole racista y xenófoba cometidos por medios informáticos, así como la **Comisión Europea Contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI)**, cuya principal aportación es el monitoreo que realiza mediante visitas a los países y la publicación de informes de situación de cada país, además de realizar recomendaciones a los estados visitados. Las **recomendaciones** de la ECRI más remarcables son la **número 7**, centrada en las legislaciones nacionales y la obligatoriedad de combatir el racismo; la **número 8**, relativa a combatir el terrorismo desde la lucha contra el racismo; y la **número 15** sobre la lucha contra el discurso de odio.

<sup>3</sup> Para poder interponer quejas individuales en estas RE:  
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Racism/SRRacism/Pages/IndividualComplaints.aspx>  
<http://www.ohchr.org/SP/Issues/FreedomReligion/Pages/Complaints.aspx>  
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Migration/SRMigrants/Pages/Communications.aspx>

## Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE)

Cuenta con tres organismos remarcables en la lucha contra los discursos y delitos de odio: **la Oficina para las Instituciones Democráticas y los Derechos Humanos (ODHIR)**, encargada de apoyar a los estados para cumplir con los objetivos adquiridos, así como de apoyar a las organizaciones de la sociedad civil; el **Alto comisionado para las minorías nacionales**, que cuenta con iniciativa propia para actuar en caso de existencia de tensiones con minorías nacionales; y la **Representante de la libertad de prensa**, que funciona como alerta temprana para respetar los compromisos con la libertad de expresión y los medios de comunicación libres.



## Unión Europea (UE)

En 2000 se aprobó la **Carta de los Derechos Fundamentales de la UE**, en vigor desde 2009. Esta carta obliga a todas las instituciones de la UE (Comisión, Parlamento y Consejo) desempeñar un papel en la protección de los derechos humanos y es vinculante para los estados miembro cuando aplican legislación comunitaria. Las personas que quieran interponer un recurso deben acudir a los tribunales propios de su estado y, en última instancia, podrán acudir al Tribunal de Justicia de la UE.

En cuanto a delitos de odio, es remarcable la **Decisión Marco 2008/913/JAI**, adoptada en 2008 por el Consejo, relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el derecho penal. Esta decisión obliga a los estados a considerar el racismo y la xenofobia como agravante en el

Código Penal con el objetivo de homogeneizar en los estados de la Unión el nivel mínimo de sanciones penales efectivas, proporcionadas y disuasorias. Las compañías IT (Facebook, Twitter y YouTube) también hicieron un acercamiento a esta decisión marco a través de la adopción de un **código de conducta** para prevenir y erradicar el discurso de odio en línea.

Por último, la **Agencia de Derechos Fundamentales (FRA)** de la UE determina las principales tendencias en el ámbito de protección de los derechos fundamentales a nivel comunitario. Es una agencia descentralizada que tiene como objetivo aconsejar a instituciones y a estados miembro en relación a derechos fundamentales y se ocupa, entre otras temáticas, de la problemática de los discursos y delitos de odio.

## 2

# LAS HERRAMIENTAS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DEL ODIO

## 2.1. ¿Cómo reconocer los delitos de odio?

La **motivación** del perpetrador representa el elemento central los delitos de odio. Sin embargo, en muchas ocasiones la identificación de los prejuicios que lo llevan a actuar no es obvia: en efecto, los prejuicios son actitudes mentales que, por su propia naturaleza, pertenecen a la esfera individual y más personal de cada persona. ¿Cómo se puede, entonces, reconocer de manera razonable los prejuicios que están detrás de una acción delictiva, y desvelar así su carácter discriminatorio?

Para contestar a esta pregunta, diferentes instituciones internacionales y europeas han elaborado una lista de “indicadores” que facilitan el trabajo de reconocimiento de las motivaciones de los autores de delitos de odio y el principal de ellos es **la percepción de la persona victimizada**.

Tanto la ECRI como el TEDH, establecen que la sola percepción o sentimiento por parte de la persona victimizada de que el motivo del delito pueda estar vinculado a una característica específica (es decir, que se trate de un delito “racista”, “xenófobo”, “homófobo” etc.), es un elemento de particular relevancia en aras de identificar un delito de odio y, por lo tanto, debe obligar a las autoridades competentes a llevar una investigación eficaz

y completa para confirmar o descartar la naturaleza discriminatoria del delito.

Eso no significa que la percepción subjetiva de la víctima en sí mismo, “demuestre” que el hecho delictivo deba calificarse como discriminatorio; pero sí debe obligar a todos los actores involucrados (y especialmente a los cuerpos policiales y a las fiscalías) a orientar la investigación para confirmar o descartar dicha motivación.

Desafortunadamente, demasiado a menudo las personas que han sufrido un delito de odio padecen una ulterior victimización al no ver reconocido su sufrimiento y al ver cuestionada su propia versión de los hechos por parte de sus propios vecinos, de los medios de comunicación, de algunos representantes políticos e incluso, en algunas ocasiones, del personal de los cuerpos de seguridad encargados de la investigación. En cambio, las autoridades europeas nos recuerdan que como sociedad tenemos el deber de estar “del lado” de las personas que sufren los delitos de odio, y que estas deben ser tratadas con el respecto merecido.

Además, existen otros indicadores que pueden ayudar en la identificación de un delito de odio:

01

## Comentarios, vestuario, declaraciones escritas o grafitis, etc.



Los autores de los delitos de odio con frecuencia expresan sus prejuicios antes, durante o después del acto delictivo. En la mayoría de los delitos de odio las palabras o símbolos usados por los propios autores (insultos, tatuajes, vestuario, mensajes pintados, propaganda, estandartes, banderas etc.) son un indicador muy fiable de que la acción delictiva está profundamente relacionada con sus prejuicios. Además, a menudo los perpetradores pertenecen o tienen relaciones con grupos violentos organizados (por ejemplo, grupos de derecha radical, ultras del fútbol etc.), fácilmente identificables por su propia simbología.

02

## Lugar y tiempo



El lugar donde se produce un delito (por ejemplo, un lugar de culto, un establecimiento frecuentado por un determinado colectivo, un lugar "simbólico" por la historia o para la identidad de un grupo, etc.) puede proporcionar información valiosa para identificar las motivaciones del mismo. Sucede lo mismo con los días y la fechas significativas para la comunidad o grupo atacado (por ejemplo, un viernes, día de la oración para las personas musulmanes, un sábado para las personas judías, el día internacional del orgullo gay, etc.) o para los perpetradores (por ejemplo, el día 20 de abril, fecha de nacimiento de Adolf Hitler).

03

## Gratuidad de los hechos



La aparente gratuidad de los hechos, particularmente si estos son violentos y la persona victimizada pertenece a un colectivo minoritario, debe poner en alarma ante la posibilidad de que se trate de un delito de odio. En otras palabras, cuando resulte difícil perfilar el móvil de un acto delictivo, especialmente si el uso de la violencia es excesivo e inexplicable, es muy probable que se trate de una acción basada en los prejuicios de los perpetradores.

Estos indicadores pretenden únicamente facilitar la identificación de las motivaciones "de odio" de un delito: eso no significa que, para poder hablar de delitos de odio, se requieran todas las condiciones mencio-

nadas, ni que para hacerlo sea suficiente la presencia de un solo indicador. Sin embargo, todas estas informaciones ayudan a "extraer" los prejuicios de los autores de su dimensión individual y a visibilizarlos.

## 2.2. ¿Cómo reconocer el discurso de odio?

En tanto que el concepto de discurso de odio no está consensuado y que sus límites son más o menos amplios según la definición adoptada, no es tarea fácil establecer unos elementos concretos para reconocerlo. El hecho de que el discurso de odio pueda ser punible o no punible hace que la tarea sea complicada. No obstante, los siguientes indicadores pueden darnos pistas sobre los elementos clave que hay que tener en cuenta para identificar una manifestación como discurso de odio entendido en sentido amplio (es decir, incluyendo el discurso de odio que no es punible):

01

### El contenido y la forma del discurso

Contiene un mensaje hostil hacia otra persona, grupo o comunidad; también habrá que valorar el estilo y tono del mensaje (a modo de ejemplo, si contiene insultos o comentarios deshumanizadores, estaremos claramente ante discurso de odio).

02

### La motivación del emisor

La expresión tiene como objetivo comunicar al otro (a determinados colectivos o grupos) su no aceptación como "igual".

03

### Contra quién va dirigido

La expresión va dirigida contra una persona o personas por razón de su pertenencia a un grupo o colectivo en base a sus características o condiciones personales (origen nacional o étnico, lengua, religión, género, orientación sexual, etc.).

Será imprescindible en todo caso ver qué convierte una expresión de odio en punible o no. Cuando nos encontremos con manifestaciones de odio claramente graves, de acuerdo con los indicadores anteriores, deberemos utilizar criterios adicionales para **medir la "peligrosidad" de un discurso y su impacto** y, de esa manera, valorar si pueden llegar a constituir delito de discurso de odio.

En este sentido es importante valorar también:<sup>4</sup>

A

El clima económico, social y político en el momento en que se emite y difunde el discurso, pues discursos que pueden no causar daños graves en un contexto pueden adquirir dimensiones muy peligrosas en otro.

B

El alcance o nivel de difusión que la expresión pueda tener, pues ello incide en su potencial impacto y, cuanto más alcance tenga, más daño potencial puede producir (por ejemplo, si se emite desde un grupo organizado).

C

La condición del emisor, en el sentido de que posiciones especiales como las de representantes políticos o creadores de opinión también tienen un importante papel en el potencial de difusión e impacto del discurso.

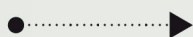
<sup>4</sup> Estos criterios o factores están basados la Recomendación n° 35 sobre "La lucha contra el discurso de odio racista" del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racional de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial de Naciones Unidas, de 2013. Dicha recomendación se centra en determinar cuándo el discurso de odio debería ser punible.

# 7 preguntas

## para reconocer el discurso de odio



01



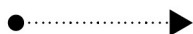
¿Quién está hablando?  
(Y ¿de quién está hablando?)

02



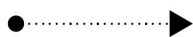
¿Cuál es el contenido del mensaje?

03



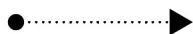
¿Qué impacto o consecuencias  
puede tener el mensaje?

04



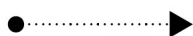
¿Cuál es el objetivo de quien habla?

05



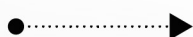
¿Cuál es el alcance del mensaje?

06



¿Cuál es el contexto social  
en el cual se dio el mensaje?

07



¿Se trata de un patrón de discurso?

## 3

# LAS HERRAMIENTAS PARA PREVENIR Y ACTUAR CONTRA EL ODIO

## 3.1. El papel de la sociedad civil en la lucha contra el odio

**D**urante los últimos años, la incidencia de los delitos y discursos de odio ha aumentado en toda Europa. A pesar de las recientes mejoras en cuanto a la recogida de datos sobre estos hechos, las manifestaciones de odio siguen invisibilizadas, pese a su gravedad y potencial destructivo de la cohesión social y de los valores y principios de una sociedad democrática.

Como se ha señalado, entre el 80 y el 90% de las manifestaciones de odio quedan invisibles y, con ellas, todo el sufrimiento que generan a las víctimas y a los colectivos victimizados en general.

Las instituciones estatales, en tanto que titulares de obligaciones para la promoción, la protección y la garantía de los derechos humanos, deberían ser las principales encargados de abordar esta situación. No obstante, la ciudadanía, tanto organizada como a título individual, también tiene la responsabilidad de actuar frente a esta situación alarmante y que pone en peligro la convivencia.

A continuación, se detallan en un esquema las distintas vías de acción a las que la sociedad civil puede recurrir de forma global, tanto para prevenir la discriminación y la intolerancia, como para actuar cuando se produce.

### Sensibilización

Realizar campañas de sensibilización o sumarse a las ya existentes, como la *No Hate Speech campaign* del CdE, en el marco de las cuales pueden usarse herramientas como el **discurso alternativo**. El reto que plantea esta estrategia es cómo llegar a las personas que no están ya concienciadas.

### Educación

En este ámbito se incluyen múltiples estrategias: desde la educación en las escuelas e institutos a través de asignaturas curriculares hasta los programas y talleres formativos que incorporan los derechos humanos y el enfoque de interculturalidad.

<b>Capacitación / Empoderamiento</b>	<p>Realizar programas formativos dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Empoderar a víctimas potenciales y a los colectivos que trabajan con ellas sobre el marco legal, sus derechos y los recursos disponibles para hacer esos derechos efectivos.</li> <li>– Formar a las instituciones estatales que tienen la obligación de proteger, respetar y garantizar los derechos humanos, como son las fuerzas del orden y la seguridad, así como a operadores jurídicos, sobre el marco legal internacional y estatal aplicable a los casos de delitos de odio.</li> <li>– Formar al profesorado de primaria y secundaria para que incorpore en su trabajo diario la educación en derechos humanos e intercultural.</li> </ul>
<b>Denuncia</b>	<p>Denunciar (o acompañar a la víctima en la denuncia de) los hechos potencialmente constitutivos de delitos de odio en los tribunales, usando los distintos marcos legales (mecanismos internacionales y tribunales locales).</p>
<b>Reporting / Notificación</b>	<p>Existen diversos mecanismos a los que podemos reportar los discursos de odio: las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc.) disponen de canales para ello. Algunas organizaciones de la sociedad civil se encargan de recoger datos (generalmente, sobre delitos que afectan a colectivos específicos, aunque algunas trabajan en relación con todos los colectivos victimizados).</p>
<b>Monitoreo</b>	<p>Desarrollar sistemas de recogida de información sobre incidentes de discriminación, intolerancia y odio. Independientemente de posibles acciones legales, estos datos pueden sistematizarse y ponerse al servicio de otras estrategias, como compartirlos con los mecanismos internacionales de protección de los derechos humanos (los comités y procedimientos especiales) o usarlos en el marco de estrategias de incidencia política, de campañas de sensibilización, etc.</p>
<b>Acompañamiento a víctimas</b>	<p>Las víctimas de delitos de odio, en el ejercicio de sus derechos tanto procesales como extraprocerales, pueden recibir el apoyo de entidades o personas expertas, a través de servicios de asesoría legal y de representación, apoyo psicosocial, etc.</p>
<b>Incidencia</b>	<p>Realizar acciones o campañas de incidencia dirigidas a las autoridades de los distintos niveles para que adopten medidas orientadas a prevenir, condenar y combatir los delitos y discursos de odio, apelando especialmente a la responsabilidad de los representantes políticos de promover en sus discursos la igualdad y la dignidad de todas las personas y de evitar la difusión de discursos discriminatorios e intolerantes.</p>
<b>Acción "cotidiana"</b>	<p>Este apartado recoge acciones de tipo más cotidiano que hacen referencia a intervenciones en contextos <i>offline</i> (una discusión entre vecinos en la que se identifiquen expresiones o conductas discriminatorias o de odio), como <i>online</i> (adoptando un papel de ciberactivista en las redes sociales, para lo que serán de gran utilidad las contranarrativas y las narrativas alternativas).</p>



## 3.2. Las herramientas para prevenir el odio

**P**ara prevenir los discursos y los delitos de odio es esencial atacar los estereotipos y prejuicios que están en la base de este tipo de manifestaciones. En esta sección, se examinan algunas estrategias de prevención que pretenden precisamente modificar estas formas de percepción que subyacen a las actitudes de odio, como las campañas contra el odio y otras estrategias basadas en la educación, la formación y la capacitación.

No obstante, antes de examinar estas estrategias, vale la pena prestar atención a una modalidad de prevención del discurso de odio que ha tomado gran relevancia en los últimos años y que puede alimentar tanto las campañas como las iniciativas basadas en la educación, la formación y la capacitación: la difusión de un **discurso alternativo** al odio a través de **contranarrativas** y **narrativas alternativas**.

### **A** Las contranarrativas y las narrativas alternativas

La construcción y difusión de un **discurso alternativo** es un instrumento crucial para prevenir el **discurso de odio**. Aunque también se puede desplegar para combatir el odio ya manifestado en forma de discurso, tanto en el ámbito *online* como *offline*. La puesta en circulación de un discurso alternativo al odio es también una forma de prevención, ya que contribuye a desmontar las **narrativas** sobre las que este se sustenta.

#### ¿En qué tipo de narrativas se basa el discurso de odio?

Un primer paso para crear contranarrativas y narrativas alternativas es entender las narrativas que subyacen a la intolerancia. Por poner un ejemplo: ¿por qué, si hay datos empíricos más que suficientes que demuestran que las personas migrantes no copan los servicios sociales, mucha gente sigue creyendo honestamente que eso es así? Porque han integrado una narrativa que cuenta que “nosotros” trabajamos y pagamos impuestos, mientras que “ellos” (las personas migrantes) no son trabajadores, se aprovechan de “nosotros”, utilizan los servicios sociales y se llevan la mayoría de ayudas.

Así pues, muchas personas consideran que “nosotros” y no “ellos” deberían disfrutar de esas ayudas sociales y perciben esta situación como una injusticia. Será muy difícil convencer a estas personas de que su narrativa es incorrecta, incluso presentando datos objetivos que contradigan la narrativa de que las personas migrantes copan los servicios sociales. Además, cualquier comentario o rumor que escuchen estas personas y reafirme esta percepción, reforzará su narrativa.

Las principales formas de discurso alternativo son las **contranarrativas** o **narrativas alternativas**, las cuales constituyen dos formas complementarias de combatir el discurso de odio. En los últimos años se han señalado como **una de las formas con más potencial para desarmar este tipo de discurso**.

A menudo los términos contranarrativa y narrativa alternativa se utilizan indistintamente. No obstante, según el Manual elaborado en el marco de la campaña *No hate, We Can!* (de Latour et al. 2017) existe una diferenciación de matiz entre ambos con-

ceptos: las contranarrativas son narrativas que se construyen *contra algo*, mientras que las narrativas alternativas no tienen

una naturaleza reactiva sino propositiva. A continuación, se ahonda en esta diferenciación:

	Contranarrativa	Narrativa alternativa
Objetivos	Confrontar directamente una narrativa de manera directa, haciendo mención a ella y ofreciendo contraargumentos. La contranarrativa surge en oposición a una narrativa ya existente.	Difundir una visión alternativa de la sociedad (basada en los derechos humanos y la interculturalidad). Se trata de una nueva narrativa.
Alcance	Comentario específico/corto plazo.	Visión alternativa articulada/largo plazo.
A quién va dirigida	A quien tiene ya una opinión extrema o quien pueda simpatizar con esta.	A la sociedad en general.
Ejemplos	<p>Un mensaje que desmonta un rumor relativo a un grupo determinado en un foro de un diario digital.</p> <p>Una pintada que celebra la diversidad sobre una pintada con contenido racista.</p>	<p>Un documental sobre las vidas de las personas refugiadas.</p> <p>Una campaña que promueve los derechos humanos, como por ejemplo <i>AllDifferent-AllEqual</i>.</p>

**Tabla 1.** Diferencias entre contranarrativa y narrativa alternativa. Fuente: elaboración propia a partir de la tabla contenida en el Manual *We Can!* (de Latour et al. 2017: 82).

Por tanto, mientras las contranarrativas se pueden desplegar en el corto plazo —por su naturaleza reactiva—, la elaboración de narrativas alternativas responde a un relato más elaborado, ya que contiene una visión más articulada, como la que se puede desarrollar en el marco de una campaña. No obstante, es preciso matizar que las contranarrativas se pueden alimentar de narrativas alternativas, puesto que, en definitiva, contrarrestar un discurso no consiste solamente en denunciar las falsedades

sobre las que este se basa sino también en proponer alternativas.

Una forma de prevenir el discurso y los delitos de odio es construir y difundir narrativas basadas en los derechos humanos. Las contranarrativas o narrativas alternativas pueden tomar muchas formas, desde un comentario en el foro de un diario digital hasta un tuit, pasando por contar una historia a un grupo de amigos que desmonte un rumor o denuncie un prejuicio sobre un colectivo determinado.

Para la elaboración de contranarrativas o narrativas alternativas basadas en los derechos humanos, es preciso tener claros algunos criterios generales:

- **Ni odio ni violencia.** Las contranarrativas y narrativas alternativas no deben nunca incluir odio contra grupos (por ejemplo, contra las personas racistas) ni incitaciones (explícitas o implícitas) a la violencia.
- **La base es la dignidad humana.** Las contranarrativas y narrativas alternativas deben estar fundadas en la dignidad inalienable de todos los seres humanos.
- **Posicionamiento propio.** Antes de hacer un comentario en defensa de un colectivo victimizado, es fundamental reflexionar sobre el propio posicionamiento y sobre los propios prejuicios.
- **No generalizar ni señalar nuevos chivos expiatorios.** Se debe evitar usar generalizaciones sobre colectivos, así como evitar reforzar esquemas que fomenten la búsqueda de chivos expiatorios utilizando argumentos que se basan, por ejemplo, en redirigir la atención de un grupo a otro (“el problema no son los inmigrantes, sino los políticos”).
- **Ser conscientes de cuál es nuestro público.** Para evitar frustraciones, es importante entender que nuestro público principal no son las personas con opiniones extremistas, sino la denominada “mayoría silenciosa”.
- **No sólo datos.** Aunque utilizar datos e información verificable puede ser una manera de responder al odio, la evidencia apunta a que la empatía suele ser más eficaz.
- **Pensamiento crítico.** Promover el pensamiento crítico y el diálogo equilibrado y constructivo siempre es una buena forma de responder al odio. En consecuencia, se deben atacar los argumentos simplificadores, aportando nuevos elementos al debate y otros puntos de vista que lo enriquezcan.

## **B** Las estrategias basadas en la sensibilización y la educación

- **Campañas contra el odio.** Una de las principales herramientas a disposición de las entidades para prevenir el odio y sus manifestaciones es la puesta en marcha de campañas. Existen tres tipos principales: campañas de *sensibilización*, que pretenden concienciar al público sobre el problema de los delitos y el discurso de odio; *campañas afirmativas*, que tienen como objetivo presentar a las minorías de manera positiva al público general para prevenir comportamientos discriminadores; y *campañas restrictivas*, que tienen como objetivo recoger información sobre actividades de fomento del odio en los ámbitos *offline* u *online* y tomar medidas para restringirlas. Se pueden ver ejemplos de estos tipos de campañas en el **Banco de Recursos**.
- **Formación y capacitación.** Otro grupo de estrategias para prevenir el odio son las basadas en la educación, la formación y la capacitación. Gran parte de estas estrategias entran dentro de la amplia categoría de educación en derechos humanos, que incluye la educación para la diversidad y la interculturalidad. Estas iniciativas pueden categorizarse en estrategias educativas orientadas a la población en general o a la formación de colectivos específicos.
  - **Población en general:** una manera de prevenir el odio es la inclusión de asignaturas como educación para la ciudadanía en los currículos estatales o regionales, que incluyan tanto contenidos sobre derechos humanos e interculturalidad como herramientas para una “ciudadanía digital”.
  - **Colectivos específicos:** destacan dos colectivos, los actores implicados en la denuncia de los delitos de odio y los actores del sector de la educación. Por un lado, en lo que respecta a la prevención de los delitos de odio, son fundamentales los

programas de formación para los **actores implicados en la denuncia**, como las fuerzas del orden, las ONG y los grupos de apoyo a las víctimas. Por otro lado, otro

sector crucial para prevenir el odio son los **actores educativos**, que tienen un rol fundamental en la prevención del odio en las escuelas.

### 3.3 Las herramientas de intervención contra el odio

Según los datos de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 8 de cada 10 personas que sufren un delito de odio no lo denuncia y, entre ellas, el 64% no lo hace por considerar que no serviría para nada. Estos datos evidencian, de manera dramática, la grave invisibilización de los delitos de odio en toda Europa. La falta de datos e información sobre el número real de delitos de odio perpetrados en nuestra sociedad hace que tanto la sociedad civil como las administraciones no sean capaces de dimensionar la emergencia social que el odio representa, ni el sufrimiento que dichas actuaciones conllevan, y que consecuentemente no se pongan en marcha las medidas indispensables para prevenir y sancionar estas prácticas y restablecer los derechos de las personas afectadas. Por esta razón, es fundamental hacer emerger los delitos de odio de la invisibilidad. Denunciar no siempre es fácil, pero existen diferentes mecanismos para hacerlo, así como diferentes servicios diseñados para asesorar, acompañar y ayudar quien ha sido víctima o testigo del odio.

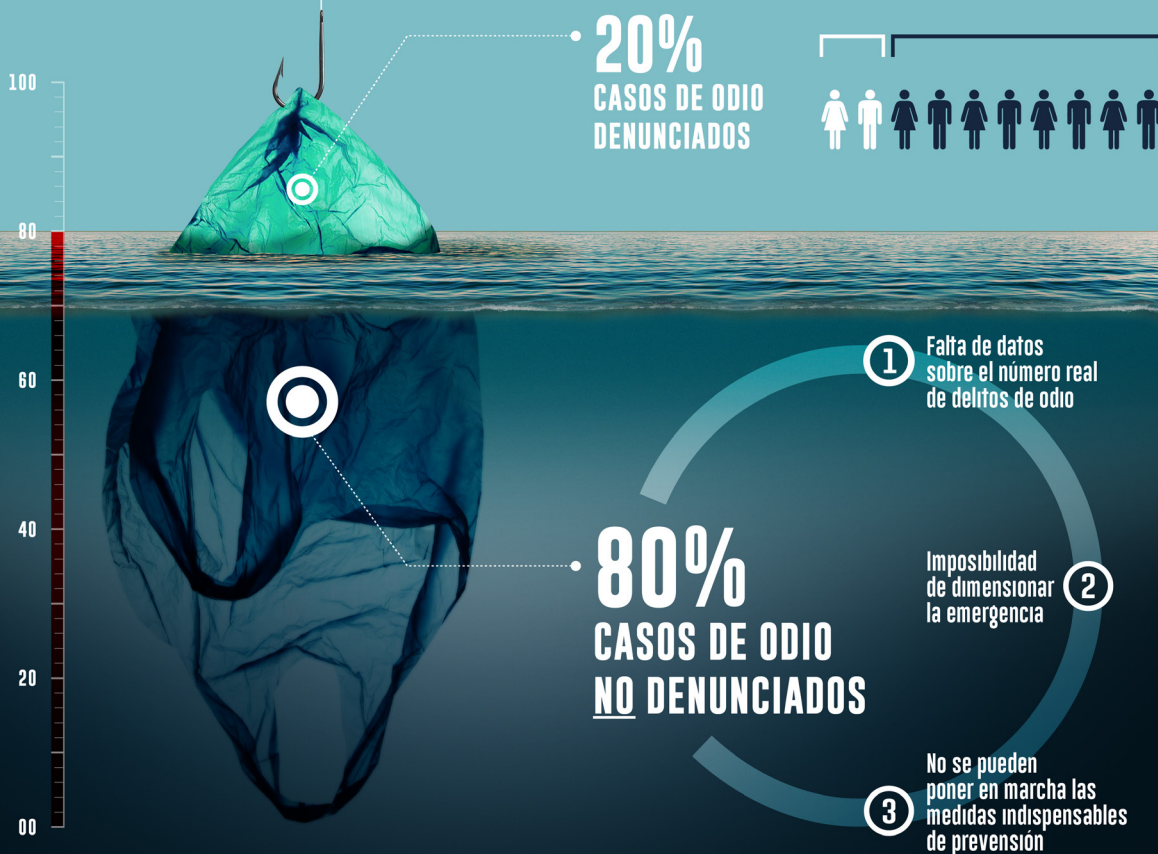
#### A ¿Cómo denunciar ante las autoridades?

En Cataluña existen diversos mecanismos para que las personas que han sufrido o presenciado un delito de odio puedan denunciarlos, recibir atención y obtener información. La Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo, que establece las normas mínimas sobre los derechos de las personas víctimas de delitos, reconoce el derecho de las personas victimizadas al acceso gratuito y confidencial a servicios de apoyo, a que se les proporcione información, asesoramiento, apoyo emocional y —cuando fuera posible— psicológico. Además, la Directiva introduce para las personas victimizadas el derecho de acceso a servicios de justicia restaurativa, con el objetivo de prevenir posibles riesgos de revictimización.

Para más información sobre cómo denunciar un posible delito de odio ante las autoridades, véase el **Anexo 1** al final de esta guía.

# EL ICEBERG DE LA VISIBILIDAD

“ Es fundamental hacer emerger los delitos de odio de la invisibilidad ”



## B ¿Qué servicios y apoyos ofrecen las organizaciones de la sociedad civil?

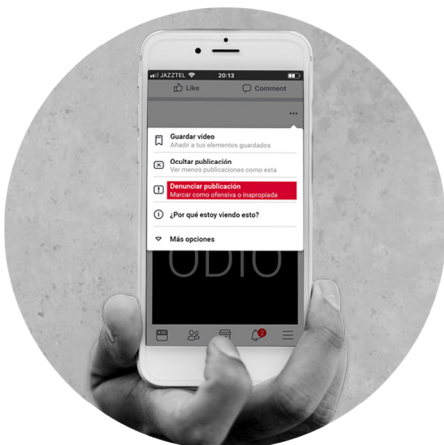
La toma de conciencia sobre la gravedad de los distintos actos y actitudes discriminatorios y sobre la necesidad de reportarlos y denunciarlos está llevando a diversas organizaciones de la sociedad civil a desarrollar diversas líneas de acción como respuesta.

Para responder a la necesidad de visibilizar la problemática, varias organizaciones trabajan para recoger información sobre incidentes y casos de delitos de odio y realizan campañas de difusión (sobre conceptos, la situación actual o la necesidad de reportar y denunciar).

En relación con los derechos de las víctimas, algunas entidades disponen de servicios de asesoría jurídica y de acompañamiento de acciones legales, mientras otras ofrecen asesoría y acompañamiento psicosocial.

Otras organizaciones están centrando esfuerzos en acciones de denuncia en medios de comunicación y redes sociales.

Para más información sobre las organizaciones y servicios que ofrecen a víctimas de delitos de odio en Barcelona, véase el **Anexo 2** al final de esta guía.



## C ¿Cómo reportar el odio en las redes sociales?

Facebook, Twitter, Instagram y YouTube son las redes sociales más utilizadas en España. Todas ellas tienen mecanismos para informar de discurso intolerante y de odio y para denunciarlo, reportando comentarios concretos o perfiles de usuarios.

El procedimiento para denunciar es muy intuitivo y sencillo en cada una de las redes sociales señaladas, y cada red social ofrece enlaces en los que detalla el procedimiento.

- Los usuarios de **Twitter** pueden denunciar un comentario o un perfil por dirigir “odio hacia determinada raza, religión, orientación sexual o género”.
- Los usuarios de **Facebook** pueden denunciar todo tipo de contenido: perfiles, entradas, imágenes, vídeos, páginas, grupos, eventos, etc., por constituir discurso de odio.
- **YouTube** permite denunciar vídeos, comentarios, canales y listas de reproducción.
- **Instagram** permite denunciar fotos, vídeos, comentarios o un perfil, siendo o no usuario de la red.

**En la web de SOS Racisme podéis encontrar una guía práctica para actuar contra el odio en las principales redes sociales:**

<http://www.sosracisme.org/noticies/com-actuar-davant-contingut-racista-a-les-xarxes-socials>

No hay que olvidar que se trata de operadores privados que siguen sus propias normas. Por ello, cada red tiene sus normas sobre qué merece ser eliminado y qué no. En ocasiones, hasta puede no coincidir con su propio concepto de discurso de odio.

# REPORTAR EL ODIO

“ Denunciar no siempre es fácil, pero existen diferentes mecanismos para hacerlo ”



⚠ Denunciar publicación



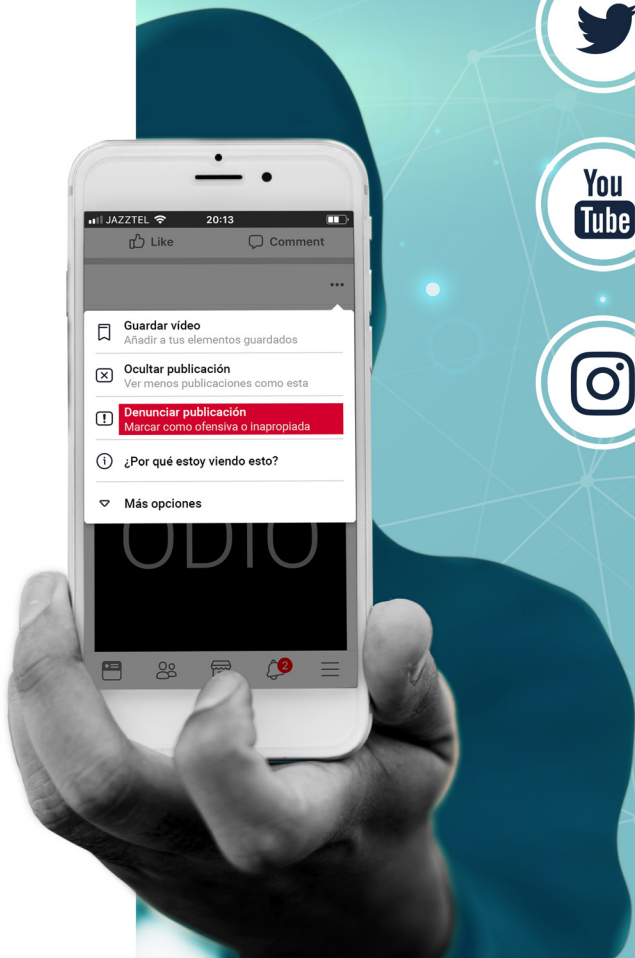
⚠ Reportar Tweet



⚠ Denunciar



⚠ Reportar contenido inapropiado



**CASOS DE ODIO  
NO DENUNCIADOS**

“

El caso de los **Facebook files**. En mayo de 2017 se filtraron las instrucciones de Facebook a sus moderadores y fueron publicados por el periódico británico The Guardian. En el caso de cómo lidiar con discurso de odio hacia personas migrantes, Facebook tiene la política de mantener (es decir, no borrar) comentarios como *Fuera refugiados*, *Hay que construir una valla*, o *El Isla es una religión de odio*. *Hay que cerrar las fronteras a los inmigrantes musulmanes hasta que entendamos qué cojones está pasando*.

”

## **D** ¿Qué hacer contra el odio en los medios de comunicación?

El discurso intolerante y de odio abunda también en los hilos de comentarios de los lectores, a pesar de las normas de uso y de la moderación que hacen los propios medios. En este sentido, según datos del Observatorio Proxi, el 60% de los comentarios en noticias relacionadas con inmigración son intolerantes, en distintos grados de gravedad (PROXI 2015).

No todos los medios ofrecen la opción de denunciar; algunos ofrecen la opción

de valorar un comentario negativamente y otros ofrecen las dos. El procedimiento para ambos es muy sencillo y consiste en marcar la opción de denuncia que ofrece el medio.

Es importante recordar que actualmente la mayoría de interacciones por parte de las personas usuarias/lectoras se producen en las redes sociales más que en el propio foro del medio, por lo que los mecanismos de denuncia serán los de la red social en cuestión.



de los comentarios en noticias relacionadas con inmigración **SON INTOLERANTES**



# 4 BANCO DE RECURSOS

## 4.1. Ejemplos de campañas e iniciativas de sensibilización y visibilización de los prejuicios y de los delitos de odio

### #ElTatuajeQueMasDuele

[eltatuajequemasduele.org](http://eltatuajequemasduele.org)

Es una campaña de la Fundación Secretariado Gitano que quiere visibilizar los prejuicios de la sociedad española hacia el colectivo gitano: marcas “que duelen” como cuando se hace un tatuaje, con la diferencia de que, normalmente, quien se hace un tatuaje lo hace por elección propia y porque quiere llevarlo y mostrarlo.

### #conlavozbienalta

[conlavozbienalta.org](http://conlavozbienalta.org)

Es una campaña de denuncia de los prejuicios que están en la base de la discriminación que las personas LGTB siguen sufriendo en el Estado español: es un llamamiento a no callarse. Se trata de una campaña sobre la dignidad de las personas, dignidad que no se pierde a pesar de ser víctimas de manifestaciones de odio.

### #esracismo

[esracismo.com](http://esracismo.com)

[www.sosracisme.org/campanyas/aioxesracisme](http://www.sosracisme.org/campanyas/aioxesracisme)

Es una campaña de sensibilización para denunciar la situación de racismo que sufren muchas de las personas que viven en nuestro país, reflexionar sobre los prejuicios racistas que como sociedad seguimos teniendo y hacer un llamamiento a la ciudadanía a implicarse en su erradicación.

### Observatorio Hatento

[hatento.org](http://hatento.org)

El objetivo del observatorio es generar un conocimiento fiable y visibilizar los delitos de odio cometidos contra personas sin hogar.

### Archivo Ilustrado del Odio

[www.archivodelodio.com/es](http://www.archivodelodio.com/es)

La campaña quiere hacer visibles casos reales de manifestaciones de odio racista y poner en evidencia el sufrimiento y el valor de las personas que se atreven a alzar la voz y a denunciar públicamente el odio del que han sido víctimas.

## 4.2. Ejemplos de campañas e iniciativas de sensibilización y denuncia del discurso de odio *on* y *offline*

### **NOHATE**

[www.nohatespeechmovement.org](http://www.nohatespeechmovement.org)  
[www.nohate.es](http://www.nohate.es)

La campaña “No Hate Speech” *online* fue impulsada por el Consejo de Europa con el objetivo de movilizar a la ciudadanía, especialmente a las personas jóvenes, para que se impliquen directamente en defensa de los derechos humanos y luchen contra cualquier forma de intolerancia en Internet.

### **#BCNVsOdi**

[ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/es/bcnvsodio](http://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/es/bcnvsodio)

Es una campaña de prevención y lucha contra el discurso de odio impulsada por el Ayuntamiento de Barcelona, que se basa principalmente en una web con recursos tanto para un público general como especializado.

### **#CibeRespect**

[www.ecosdosur.org/ciberrespect](http://www.ecosdosur.org/ciberrespect)

Es una iniciativa que propone combatir el impacto del discurso de odio en Internet a través de un modelo de intervención que articula el espacio físico y el virtual.

### **Observatorio Proxi**

[www.observatorioproxi.org](http://www.observatorioproxi.org)

El objetivo de esta iniciativa es la identificación, análisis y denuncia de expresiones de racismo, xenofobia e intolerancia contra personas gitanas y migrantes en los hilos de comentarios de los medios digitales y la elaboración de un discurso alternativo mediante intervenciones directas en estos foros.

### **Observatorio de la Islamofobia en los medios**

[www.observatorioislamofobia.org](http://www.observatorioislamofobia.org)

El observatorio hace seguimiento de seis medios de la prensa para detectar informaciones que alimenten la estigmatización de las personas musulmanas y emitir recomendaciones en favor de una narrativa más inclusiva y ajustada a la realidad.

## 4.3. Otros recursos para formarse, profundizar, trabajar en red...

### **Xarxa Antirumors de Barcelona**

[ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/la-xarxa-antirumors](http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/la-xarxa-antirumors)

### **Red Vasca Antirumores**

[zurrumurrurikez.eus](http://zurrumurrurikez.eus)

### **Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales**

[www.felgtb.org](http://www.felgtb.org)

### **Fundación Secretariado Gitano**

[www.gitanos.org](http://www.gitanos.org)

### **Federación Estatal de SOS Racismo**

[www.sosracismo.eu](http://www.sosracismo.eu)

### **Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia**

[plataformaciudadanacontralaislamofobia.org](http://plataformaciudadanacontralaislamofobia.org)

### **Media Against Hate**

[europeanjournalists.org/mediaagainsthate](http://europeanjournalists.org/mediaagainsthate)

### **Get the Trolls Out**

[www.getthetrollsout.org](http://www.getthetrollsout.org)

### **United for Intercultural Action**

[www.unitedagainstracism.org](http://www.unitedagainstracism.org)

## 4.4. Guías y Manuales

### **Guía Práctica del Agente Antirumores**

[ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/sites/default/files/ficheros/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20para%20Agentes%20Antirumores%20Barcelona%202016%20CAST.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/sites/default/files/ficheros/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20para%20Agentes%20Antirumores%20Barcelona%202016%20CAST.pdf)

### **Stop Rumores. Manual antirumor**

[zurrumurrurikez.eus/wp-content/uploads/2015/12/manual\\_antirumor1.pdf](http://zurrumurrurikez.eus/wp-content/uploads/2015/12/manual_antirumor1.pdf)

### **Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico**

[www.inmujer.gob.es/actualidad/NovidadesNuevas/docs/2015/Abrazar\\_la\\_diversidad.pdf](http://www.inmujer.gob.es/actualidad/NovidadesNuevas/docs/2015/Abrazar_la_diversidad.pdf)

### **Guía de recursos contra el antigitanismo**

[gitanizate.com/panel/data/adjuntos/27042015204308.pdf](http://gitanizate.com/panel/data/adjuntos/27042015204308.pdf)

### **Las Afueras: cómic contra la islamofobia**

[www.fundacionalfanar.org/las-afueras](http://www.fundacionalfanar.org/las-afueras)

### **COE Manual on Hate Speech**

[rm.coe.int/1680665b3f](http://rm.coe.int/1680665b3f)

### **We CAN! Taking action against hate speech through counter and alternative narratives**

[www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives](http://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives)

# 5 GLOSARIO

## Contranarrativas

Es un tipo de narrativa que pretende dar respuesta al discurso de odio u otras formas de discurso extremista y que suele tomar la forma de mensajes que ofrecen una alternativa positiva al mismo o que lo pretenden deconstruir o deslegitimar. Los términos contraargumentos o contradiscurso (del inglés, *counterspeech*) son tipos de contranarrativas, ya que siguen la misma lógica, al tratarse de argumentos o tipos de discurso que se oponen y reaccionan contra el discurso de odio de manera explícita. Por ejemplo, a menudo las contranarrativas toman la forma de comentarios que matizan afirmaciones inexactas, desmienten rumores, o refutan datos incorrectos de otros comentarios.

## Delito de odio

Son infracciones penales, es decir sancionadas por el Código Penal, donde la víctima se elija por su conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo o colectivo específico, identificado por el perpetrador por una o más características comunes de sus miembros, como su color de piel, orientación o identidad sexual, religión, etc.

## Dignidad humana

Es el derecho que tiene todo ser humano a ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

## Discriminación

Es toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos, oportunidades y derechos (como la salud, la alimentación, la educación o el empleo) en favor o en contra de un grupo social y sus miembros, en base a una o más características de la persona (color de piel, orientación o identidad sexual, religión etc.) en lugar de las cualidades o méritos individuales.

## Discurso alternativo

Una forma de intervención opuesta al discurso de odio, fundada en los derechos humanos y la interculturalidad y basada en valores como la empatía, la tolerancia y la igualdad. Bajo la definición de discurso alternativo entran diferentes conceptos, como, por ejemplo, el contradiscurso (*counter-speech*), los contraargumentos (*counter-arguments*), las contranarrativas (*counter-narratives*), las narrativas basadas en derechos humanos (*human-rights narratives*) y las narrativas basadas en la afirmación de minorías (*positive-narratives*), entre otros.

## Discurso de odio

Forma de expresión que extiende, incita, promueve o justifica el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo y otras formas de odio basadas en la intolerancia.

## Libertad de expresión

Es un derecho humano, consagrado en –entre otros– el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948: *“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y de recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”*.

## Narrativa

Una narrativa es una forma lógica e internamente coherente de contar e interpretar eventos conectados. En una cultura determinada, las narrativas se configuran como

interpretaciones y explicaciones de la realidad socialmente compartidas en las que las emociones suelen jugar un papel relevante. Estas narrativas socialmente compartidas actúan como marcos de pensamiento a nivel individual que contribuyen a la comprensión del mundo y que sirven de guía para tomar decisiones.

## Narrativa alternativa

Es un tipo de narrativa que pretende difundir una visión de la sociedad basada en los derechos humanos. En concreto, una narrativa alternativa promueve una interpretación de la sociedad en la que la base de la convivencia social son valores democráticos como el respeto por la diferencia, la libertad y la igualdad.

# 6 BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, Miguel Ángel et al. (2016). *Manual práctico para la investigación y el enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Generalitat de Catalunya: Barcelona: [cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/manual\\_investigacion\\_delitos\\_odio.pdf](http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/manual_investigacion_delitos_odio.pdf)

Article 19 (2015). *Hate speech explained. A toolkit*:

[www.article19.org/data/files/medialibrary/38231/Hate\\_speech\\_report-ID-files--final.pdf](http://www.article19.org/data/files/medialibrary/38231/Hate_speech_report-ID-files--final.pdf)

Cabo Isasi, Alex; García Juanatey, Ana (2016). *El discurso del odio en las redes sociales: un estado de la cuestión*. Ayuntamiento de Barcelona: Barcelona:

[ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/wp-content/uploads/2017/02/Informe\\_discurso-del-odio\\_ES.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/wp-content/uploads/2017/02/Informe_discurso-del-odio_ES.pdf)

Latour, Agata; Perger, Nina; Salaj, Ron; Tocchi, Claudio; y Viejo Otero, Paloma (2017). *We Can! Taking Action against Hate Speech through Counter and Alternative Narratives*. COE: Estrasburgoem:

[book.coe.int/eur/en/human-rights-democratic-citizenship-and-interculturalism/7267-we-can-taking-action-against-hate-speech-through-counter-and-alternative-narratives.html](http://book.coe.int/eur/en/human-rights-democratic-citizenship-and-interculturalism/7267-we-can-taking-action-against-hate-speech-through-counter-and-alternative-narratives.html)

Keen, Ellie; Georgescu, Maria (2014). *Bookmarks. A manual for combating hate speech online through human rights education*. Consejo de Europa:

[docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.nohate.es%2Fmedia%2Fuploads%2Fbookmarks\\_online.pdf](http://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.nohate.es%2Fmedia%2Fuploads%2Fbookmarks_online.pdf)

OSCE (2009). *Hate Crimes Laws. A Practical Guide*. OSCE:

[www.osce.org/odihr/36426?download=true](http://www.osce.org/odihr/36426?download=true)

PROXI (2015). *Informe del Observatorio Proxi, vol. I, septiembre 2015*:

[www.observatorioproxi.org/images/pdfs/INFORME-proxi-2015.pdf](http://www.observatorioproxi.org/images/pdfs/INFORME-proxi-2015.pdf)

TOGETHER project (2016). *Manual de Formación. Empoderando a la sociedad civil y a la policía para la visibilización de los delitos de odio*:

[www.togetherproject.eu/wp-content/uploads/2015/10/Together-training-manual-ESP.pdf](http://www.togetherproject.eu/wp-content/uploads/2015/10/Together-training-manual-ESP.pdf)

UNICRI (2011). *LIGHT ON: investigating and Reporting Online Hate Speech*. United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute:

[unicri.it/special\\_topics/hate\\_crimes/Training\\_Manual.pdf](http://unicri.it/special_topics/hate_crimes/Training_Manual.pdf)

Weber, Anne (2009). *Manual on Hate Speech*. Consejo de Europa:

[www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/manual-on-hate-speech](http://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/manual-on-hate-speech)

# ANEXOS

## 1

# Cómo denunciar un delito de odio ante las autoridades

## Mossos d'Esquadra

Se puede denunciar un delito de odio en cualquier comisaría de los Mossos d'Esquadra o de la policía local. Además, a la dirección de correo electrónico [mossos.delictes.odi@gencat.cat](mailto:mossos.delictes.odi@gencat.cat) es posible enviar información sobre un acto de odio o discriminación del que se tenga conocimiento, expresar quejas o formular peticiones de información. No sirve para formular denuncias, ya que para ello es necesario dirigirse personalmente a cualquier comisaria.

Toda la información sobre la denuncia de delitos de odio y discriminación se puede consultar en la página web:

<http://mossos.gencat.cat/ca/prevencio/odi-discriminacio/>

## Fiscalías

Las fiscalías pueden recibir denuncias de la ciudadanía y abrir diligencias de investigación. En cada provincia existe un fiscal delegado para la tutela penal del principio de igualdad y contra la discriminación. En el caso de Barcelona, en la Audiencia Provincial hay un fiscal titular del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación.

### ■ Fiscalía Provincial de Barcelona

Servicio de Delitos de Odio y Discriminación  
Ciudad de la Justicia, Edificio F, planta 11  
Gran Via de les Corts Catalanes 111, Barcelona  
Teléfono: 933 656 474  
[fiscalia.odidiscriminacio.barcelona@xij.gencat.cat](mailto:fiscalia.odidiscriminacio.barcelona@xij.gencat.cat)

### ■ Fiscalía Provincial de Girona

Pl. Josep Maria Lidon Corbí 1, Girona  
Teléfono: 972 942 562

### ■ Fiscalía Provincial de Lleida

c. Canyeret 1, Lleida  
Teléfono: 973 705 840

### ■ Fiscalía Provincial de Tarragona

Avda. President Lluís Companys 10, Tarragona  
Teléfono: 977 920 100

Además, en la Fiscalía de Barcelona existe un Servicio de Protección y Tutela de Víctimas en el Proceso Penal que tiene como misión orientar e informar a las personas que han sufrido un delito sobre su procedimiento.

■ Ciudad de la Justicia, Edificio I, planta 6  
Gran Via de les Corts Catalanes 111, Barcelona  
Teléfono: 935 548 648



## Ayuntamiento de Barcelona

El Ayuntamiento de Barcelona cuenta con una Oficina para la No Discriminación, que proporciona información y asesoramiento en derechos humanos y discriminación, y ofrece un servicio de mediación o conciliación para la resolución de conflictos.

- c. Ferran 32, Barcelona  
Teléfono: 934 132 000  
atenciodrets@bcn.cat

## Ayuntamiento de Sabadell

El Ayuntamiento dispone de la Oficina de Derechos Civiles, un espacio de atención e información personalizada para personas que hayan sufrido cualquier tipo de discriminación.

- c. de Sant Pau, 34, 08201, Sabadell  
Teléfono: 937 451 957 / 937 451 953  
dretscivils@ajsabadell.cat

Igualmente dispone de una Comisión de la Convivencia, que tiene el objetivo de trabajar para la prevención y la actuación transversal contra la violencia de carácter discriminatorio.

- Teléfono: 937 451 953  
convivencia@ajsabadell.cat

La Comisión ofrece un protocolo de atención integral (legal, psicológica, social) a las víctimas de la violencia racista, xenófoba u homófoba.

Además, ha activado un teléfono de la convivencia (937 453 257), en el que se reciben llamadas relativas a cualquier acto o manifestación de odio y discriminación, y que permiten activar el protocolo.

## Ayuntamiento de Terrassa

El Servicio de asesoramiento sobre casos de discriminación incluye además de la asesoría el acompañamiento en procedimientos de denuncia. de Ciudadanía y Derechos Civiles del ayuntamiento permite acceder al formulario en línea de consulta y queja contra cualquier discriminación. Se puede acceder al formulario en:

- **Fomulario**  
<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/ferTramit.jsp?id=4401>
- **Datos de contacto del área de Ciudadanía**  
Teléfono: 937 315 982  
ciutadania@terrassa.cat

## 2

## Organizaciones de la sociedad civil que ofrecen servicios a víctimas de delitos de odio en Barcelona

### Racismo

#### SOS Racisme Catalunya

Rambla de Santa Mònica, 10, 1a planta, Barcelona

www.sosracisme.org  
denuncia@sosracisme.org  
Tel: 934 126 012  
WhatsApp: 652 873 406

- Servicio de Atención y Denuncia: asesoramiento integral (legal y social).
- Denuncia.

### LGTBIfobia

#### Observatori contra la Homofòbia

C/ Verdi, 88, bajos, Barcelona

www.och.cat  
och.cat/denuncia  
Tel: 932 172 669

- Asesoramiento y atención psicológica a la víctima.
- Denuncia.

#### ACATHI

Rambla Catalunya, 73, piso 2, Barcelona

www.acathi.org  
acathi@acathi.org  
Tel: 931 931 353

- Asesoría jurídica y psicológica.

### Violencia de genero y contra las mujeres

#### Plataforma Unitària contra les violencies de gènere

Rambla Santa Mònica, 10, Barcelona

www.violenciadegenere.org  
prouviolencia@pangea.org  
Tel: 627 398 316

- Asesoramiento y atención a la víctima.
- Denuncia.

#### GENERA. Asociación en defensa de los derechos de las mujeres

www.genera.org.es  
genera@genera.org.es  
Tel: 933 296 043

- Asesoramiento y atención psicológica a la víctima.

## Aporofobia

### Centre Assís

C/ Isaac Albéniz, 14–28,  
Barcelona

[www.assis.cat](http://www.assis.cat)  
[assis@assis.cat](mailto:assis@assis.cat)  
Tel: 932 520 568

- Asesoramiento general.

### Fundació Arrels

Riereta, 24, bajos, Barcelona

[www.arrelsfundacio.org](http://www.arrelsfundacio.org)  
Tel: 934 412 990

- Asesoramiento general.

## Islamofobia

### Fundació IBN Batuta

C/ de Sant Pau, 82, bajos,  
Barcelona

[www.fundacionibnbattuta.org](http://www.fundacionibnbattuta.org)  
Tel: 933 293 054

- Asesoramiento y acompañamiento legal a mujeres (violencia de género).

### Musulmans Contra la Islamofòbia

[www.mcislamofobia.org](http://www.mcislamofobia.org)  
[musulmanscontralaislamofobia@  
gmail.com](mailto:musulmanscontralaislamofobia@gmail.com)

- Asesoramiento general a víctimas.
- Denuncia en medios de comunicación y redes sociales.

## Anti-gitanismo

### Fundación Secretariado Gitano

[www.gitanos.org](http://www.gitanos.org)  
Tel: 900 203 041

- Servicio de asistencia a víctimas de discriminación.

## Violencia institucional amb motivació d'odi

### IRIDIA. Centre per a la Defensa dels Drets Humans

C/ Casp, 43, Barcelona

[www.irdia.cat](http://www.irdia.cat)  
[saidavi@irdia.cat](mailto:saidavi@irdia.cat)  
Tel: 693 287 323

- Asesoramiento jurídico y psicosocial.
- Denuncia.