

**GUIA PRÀCTICA PER INCORPORAR
LA PERSPECTIVA LGBTI+
ALS EQUIPAMENTS I SERVEIS CÍVICS
I COMUNITARIS**



Generalitat
de Catalunya

GUIA PRÀCTICA PER INCORPORAR LA PERSPECTIVA LGBTI+ ALS EQUIPAMENTS I SERVEIS CÍVICS I COMUNITARIS



**Generalitat
de Catalunya**

SUMARI

1. OBJECTIUS DE LA GUIA.....	4
2. A QUI VA DIRIGIDA AQUESTA GUIA	5
2.1. Xarxa d'Equipaments Cívics i Comunitaris	5
2.2. Oficines d'Afers Socials i Famílies	5
2.3. Pla Integral del Poble Gitano	6
2.4. Oficina de la Gent Gran Activa	6
2.5. Servei de Promoció de l'Associacionisme i el Voluntariat	6
2.6. Servei d'Acció Comunitària i Inclusió Social	6
2.7. Altres	6
3. COM PODEM INCORPORAR LA PERSPECTIVA LGBTI+ EN ELS DIFERENTS EQUIPAMENTS I SERVEIS CÍVICS I COMUNITARIS.....	7
3.1. Comunicació (escrita, oral, imatges i senyalització dels espais)	7
3.2. Programació i disseny d'activitats	12
3.3. Formació	14
4. COM PODEM PREVENIR I GESTIONAR, SI S'ESCAU, POSSIBLES CASOS D'LGBTI-FÒBIA.....	15
4.1. Primer nivell	15
4.2. Segon nivell	15
4.3. Tercer nivell	16
4.4. Quart nivell	16

ANNEXOS.....	19
1. Marc legislatiu	19
2. Model de full informatiu sobre el funcionament inclusiu de l'equipament o servei	20
3. Recursos i adreces d'interès (SAI LGBTI i altres)	21
4. Glossari de termes LGBTI+	21
5. Model de senyalització per als lavabos	27



En l'elaboració de la guia hi han participat:

Víctor Álvarez López

Laura Díaz Pano

Immaculada Gomila Divi

Lluïsa Jiménez Gusi

Marina Maristany Corbella

Lina Mesón Fresquet

Jordi Monner Faura

Laura Romero Ruiz

Núria Ruiz Sánchez

M. Mercedes Torrado Prat

1. OBJECTIUS DE LA GUIA

En els darrers anys s'ha produït un important avenç en el reconeixement dels drets de les persones LGBTI+ (lesbianes, gais, bisexuals, trans i intersexuals), tant en l'àmbit legal com social, i alhora s'ha visibilitzat la diversitat de models de família (famílies monoparentals, homoparentals, etc.).

Aquest avenç en el camp de les llibertats, com qualsevol canvi, ens ha obligat a ampliar la mirada i deixar enrere antigues inèrcies a l'hora d'interactuar amb les altres persones. En aquest sentit, i de manera majoritària, les persones que treballen a l'Administració pública a Catalunya, conscients d'aquests canvis socials, mostren una clara voluntat de ser el màxim d'inclusives en el tracte amb les persones usuàries dels equipaments o serveis públics.

Les unitats que integren la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (a partir d'ara DGACC) tenen un paper clau en la promoció del respecte a la diversitat, en aquest cas de l'orientació sexual i/o de la identitat o expressió de gènere, per ajudar a prevenir i erradicar l'LGBTI-fòbia, com també a l'hora de desmuntar estereotips LGBTI-fòbics que encara estan molt arrelats en diversos àmbits de la nostra societat. I no solament això, sinó que, en actuar de manera proactiva, poden ajudar a empoderar les persones i les comunitats que han patit algun tipus de discriminació, i a enfortir el compromís i la proactivitat comunitària en la lluita contra les violències LGBTI-fòbiques.

Aquesta guia pràctica té, precisament, la finalitat d'incorporar la perspectiva LGBTI+ als equipaments, serveis, plans i programes que depenen de la DGACC, així com a qualsevol altre equipament i servei d'aquestes característiques dependent d'altres administracions públiques de Catalunya,

ateneus, etc., per tal de facilitar eines i recursos a totes les persones que hi treballen i que hi participen, amb la triple idea:

- a. de visibilitzar les unitats, equipaments, serveis, plans i programes de la DGACC com a espais que incorporen la diversitat per raó d'orientació i identitat i la diversitat familiar;
- b. de capacitar el personal de la DGACC amb coneixements bàsics sobre diversitat afectivosexual i d'identitat de gènere, per tal que els incorporin en la seva tasca,
- c. i d'oferir pautes per detectar i gestionar possibles casos d'LGBTI-fòbia.

Recordem que l'article 4 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya indica que: «Els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives [...]. També han de promoure els valors de la llibertat, la democràcia, la igualtat, el pluralisme, la pau, la justícia, la solidaritat, la cohesió social, l'equitat de gènere i el desenvolupament sostenible».

D'altra banda, l'article 5 de la Llei 11/2014 (vegeu l'annex 1) regula la clàusula general antidiscriminària envers les persones LGBTI+ i estableix en el punt 2 que «El dret a la no-discriminació ha d'ésser un principi informador de l'ordenament jurídic català, de l'actuació administrativa i de la pràctica judicial. Aquest dret vincula tant els poders públics com els particulars».

2. A QUI VA DIRIGIDA AQUESTA GUIA

Aquesta guia va dirigida a totes les persones que treballen, o col·laboren, directament o indirectament, en els diferents equipaments, serveis, plans i programes que formen part o depenen de la DGACC, tant en la seva tasca diària com en la interactuació amb les persones i/o entitats usuàries d'aquests equipaments i/o serveis, que són els que es detallen a continuació.

2.1. Xarxa d'Equipaments Cívics i Comunitaris

La Xarxa comprèn espais públics de participació i convivència amb serveis i recursos a l'abast de tota la comunitat. Està formada pels casals cívics i comunitaris, els hotels d'entitats, les ludoteques i les cases del mar, i són espais oberts a tothom —infants, joves, adults i persones grans, entitats i persones individuals—, en què es duen a terme activitats ciutadanes que ajuden a la dinamització sociocultural i l'acció comunitària, i promouen la vida associativa i la participació ciutadana.

Els **casals cívics i comunitaris i cases del mar** que formen part de la Xarxa són espais públics de participació i convivència oberts a tothom, amb la missió principal de vertebrar la comunitat per afavorir la cohesió social, l'equitat, l'arrelament i el sentiment de pertinença al país i promoure la transmissió de valors cívics i comunitaris que permetin la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i les ciutadanes mitjançant un conjunt de serveis i recursos a l'abast de tota la comunitat.

Tenen per objecte l'empoderament de les persones i les entitats a través del desenvolupament personal, cívic, comunitari, social, cultural i de lleure, i el foment de l'associacionisme, la cultura del

voluntariat i la participació ciutadana des d'una vessant laica, com a elements que afavoreixen la convivència, el civisme i la inclusió social.

Els **hotels d'entitats** de la Generalitat de Catalunya estan destinats a donar suport a entitats sense ànim de lucre, amb la finalitat de col·laborar en el creixement i la millora del moviment associatiu i possibilitar les relacions interassociatives.

Les **ludoteques** són espais amb una finalitat lúdica, coeducadora, comunitària, cívica, inclusiva, social i cultural, que elaboren i porten a terme un projecte socioeducatiu, i que tenen com a objectiu principal garantir el dret dels infants al joc i col·laborar en el desenvolupament integral de la persona, per la qual cosa estan dotades d'un fons organitzat de jocs, joguines i altres elements lúdics.

Les **cases del mar** constitueixen un punt de referència per a les persones treballadores del mar i les seves famílies. Es troben en municipis amb tradició pesquera i són espais públics de participació i convivència oberts a tothom.

2.2. Oficines d'Afers Socials i Famílies

Es tracta de dependències administratives, d'atenció presencial, que tenen com a funció informar i orientar la ciutadania, tant col·lectivament com individualment, sobre totes les prestacions existents en matèria de benestar social i família que facilita la Generalitat, com també sobre els tràmits i gestions necessaris per gaudir d'aquestes prestacions, i impulsar i donar suport a accions de tipus cultural, social i cívic que fomentin el desenvolupament del teixit associatiu als barris.

2.3. Pla Integral del Poble Gitano

Aquest Pla promou el desenvolupament de mesures i accions destinades a millorar la situació social del poble gitano, fent especial incidència en les polítiques públiques adreçades al poble gitano, la participació directa d'aquest col·lectiu i la promoció de la cultura gitana com a part de la cultura catalana.

2.4. Oficina de la Gent Gran Activa

L'Oficina té com a objectiu donar suport a la gent gran des de la perspectiva de l'envelliment actiu, promovent la participació de les persones grans en temes com l'autonomia, la formació i l'accés a la cultura i les tecnologies de la informació. També treballa en la protecció dels drets de les persones grans.

2.5. Servei de Promoció de l'Associacionisme i el Voluntariat

Aquest Servei es dedica a consolidar i fer créixer el voluntariat i l'associacionisme a Catalunya, coordinant el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat, el Consell de l'Associacionisme i el Voluntariat de Catalunya i el Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya, un programa formatiu adreçat a tota mena de voluntariat amb la participació d'escoles i entitats, i dedicat a assessorar les diferents entitats del país.

2.6. Servei d'Acció Comunitària i Inclusió Social

Aquest servei té les competències de la Xarxa Òmnia, els equips tècnics d'acció comunitària (ETAC), les comunitats contra l'aïllament social i altres programes d'inclusió social permanents o temporals.

La **Xarxa Òmnia** és un programa preventiu, socio-educatiu, comunitari i de suport a col·lectius amb risc de vulnerabilitat que, mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), busca millorar i afavorir, individualment i col·lectivament, la inclusió de les persones en risc d'exclusió social, en especial si necessiten millorar les seves capacitats per poder accedir a les tecnologies d'informació.

Els **equips tècnics d'acció comunitària (ETAC)** són els encarregats de desenvolupar els plans, programes i projectes comunitaris de la fitxa 52 del Contracte Programa, una eina a disposició dels ens locals per ajudar-los a definir les estratègies d'inclusió social i d'intervenció comunitària que cal dur a terme al territori, amb la idea de treballar conjuntament amb altres agents per anar eliminant els factors generadors d'exclusió social.

Comunitats contra l'aïllament social és un projecte que neix arran de la necessitat d'implicar la comunitat per fer front al malestar i les limitacions que comporten les situacions de solitud no volguda i d'aïllament social. El projecte actua en cada territori des dels equipaments cívics i comunitaris, com a espais socialitzadors que afavoreixen la convivència, la interrelació i la cohesió social, per poder atendre les persones en situació de solitud no volguda acompanyant-les en la socialització i la inclusió comunitària, perquè aconseguixin més qualitat de vida.

2.7. Altres

Qualsevol altre programa i projecte (permanent o temporal) dependent de la DGACC.

3. COM PODEM INCORPORAR LA PERSPECTIVA LGBTI+ EN ELS DIFERENTS EQUIPAMENTS I SERVEIS CÍVICS I COMUNITARIS

3.1. Comunicació (escrita, oral, imatges i senyalització dels espais)

3.1.1. Escrita

Tot i els avenços dels darrers anys en la visibilització de la diversitat, en general, l'imaginari col·lectiu sol remetre cap a l'heterosexualitat o al binomi home/dona. Per aquest motiu, tots els fulls informatius, normes d'actuació, protocols, memoràndums, estudis i qualsevol altre document intern o dirigit al públic en general generats per la DGACC s'han d'escriure sempre en clau de diversitat LGBTI+ i diversitat familiar.

3.1.1.1. S'han de **revisar tots els textos públics** ja existents per tal de detectar i corregir qualsevol mena de llenguatge discriminatori. Així, als textos de fulletons, fulls d'acollida i benvinguda, comunicacions externes, informacions diverses, etc. cal utilitzar de manera predominant les fórmules neutres en lloc de les masculines i s'ha de vigilar que aquests documents públics no continguin frases, paraules o expressions que puguin fer que les persones LGBTI+ s'hi sentin excloses.

Caldrà sempre fer explícit en els fulletons o documentació de difusió, el posicionament de ple respecte a la diversitat i de no tolerància de cap mena de menyspreu o discriminació.

3.1.1.2. Avui en dia les **xarxes socials** s'han convertit en un dels principals mitjans de relació i comunicació, per això és especialment important tenir cura que tots els missatges que s'hi llancen

siguin sempre en clau d'igualtat, i si en algun *feedback* es detecten expressions discriminatòries o LGBTI-fòbiques, s'ha d'expressar explícitament el rebuig a aquestes expressions, i si persisteixen, tallar les comunicacions o actuar per contrarestar-les utilitzant les eines indicades en l'apartat 4 d'aquesta guia pràctica.

3.1.1.3. L'equipament o servei ha d'especificar unes **normes de convivència**, recollides en el reglament de règim intern, que facin esment directe del deure de respecte a les persones LGBTI+, normes que aniran dirigides tant al personal com a les persones participants.

3.1.1.4. En el cas concret dels equipaments cívics i comunitaris, sempre que es consideri oportú, es nomenarà una persona entre el personal que sigui el referent LGBTI+ (**agent d'igualtat i diversitat**), que es posarà a disposició de qualsevol persona o entitat LGBTI+ per oferir-li assessorament en cas que aquesta se senti discriminada o simplement vulgui informació.

3.1.1.5. Pel que fa als **documents interns**, tot i que en els darrers anys s'ha fet un gran avenç i molts s'han adaptat a les noves realitats, en l'actualitat encara hi pot haver normes, formularis, protocols i guies d'actuació que no prevegin de manera concreta les diferents orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere. Per això, s'han de revisar tots els documents i vetllar perquè totes les normes, fulls d'inscripció, protocols i guies d'actuació continguin elements que incloguin de manera explícita el respecte a les diferents orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere.

Per exemple, cal evitar que només hi hagi la doble casella, home/dona; en aquest cas s'ha de modificar el camp «gènere» i incorporar a les opcions de resposta «home» «dona» l'opció «no-binari» o «altres».

Pel que fa a la casella en què s'indica el nom de la persona, es pot afegir la casella «nom sentit», una qüestió molt rellevant per a les persones trans que no han fet un canvi legal de nom en els documents oficials. De fet, s'ha d'incorporar la referència al nom sentit, tal com estableix el Protocol de col·laboració entre la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ i el CatSalut per a la tramitació i elaboració de les targetes sanitàries de les persones trans. Tots els documents administratius, especialment els formularis, tant en paper com electrònics, s'han d'adaptar al reconeixement del gènere autoidentificat i a la diversitat familiar.

Igualment, quan al formulari es faci referència als noms de les persones progenitores i/o tutors, mai pot haver-hi únicament la doble casella «pare/mare» sinó que cal preveure la possibilitat de famílies homoparentals, monoparentals o d'altres tipus. En aquest cas, la fórmula: «nom i cognoms _____ en condició de _____ (mare, pare, tutor/a) de la persona participant», amb les opcions en format desplegable, permet que qualsevol persona pugui marcar la seva opció sense sentir-se discriminada.

En definitiva, cal aplicar l'article 22.6 de la Llei 11/2014, que indica: «Les administracions públiques de Catalunya han d'establir els mecanismes necessaris perquè la documentació administrativa s'adeqüi a les relacions afectives de les persones LGBTI+ i a l'heterogeneïtat del fet familiar.» (vegeu l'annex 1).

3.1.1.6. Una norma o un protocol és un document que d'entrada pot passar desapercebut per la persona o entitat que s'acosta per primer cop a l'equipament o servei, per això aquest ha de disposar d'un **full informatiu** instal·lat en un lloc ben visible, a l'abast de tothom, de fàcil lectura (un text curt amb un titular clarificador), que especifiqui que aquest centre garanteix el ple respecte a la diversitat, en aquest cas, d'orientació sexual i/o identitat de gènere, i que no es tolerarà cap tipus de menyspreu o discriminació (en l'annex 2 s'adjunta un model de full informatiu sobre el funcionament incliusiu de l'equipament o servei). Recordem que totes les persones que treballen a l'Administració pública tenen el deure legal d'intervenció davant d'un cas de discriminació LGBTI+, tal com indiquen les lleis 11/2014 i 19/2020 (vegeu l'annex 1).

3.1.1.7. L'equipament o servei ha de disposar d'un **mecanisme de denúncia i d'intervenció** per aplicar en casos d'assetjament per a actes d'LGBTI-fòbia, tant si són comesos per les persones usuàries com pel personal del centre. Cal que aquests mecanismes estiguin recollits en un document específic (les indicacions d'aquest mecanisme d'actuació en cas de possible agressió LGBTI-fòbica estan especificades en l'apartat 4 d'aquesta guia pràctica, el qual serveix també com a document específic d'intervenció).

3.1.1.8. Pel que fa a les **contractacions, licitacions i subvencions**, a l'hora de fer una **contractació (fixa o temporal) de personal** per a l'equipament o servei, cal que, sempre d'acord amb normativa dictada per la Generalitat de Catalunya, a les condicions del contracte s'especifiqui que la futura persona contractada és plenament respectuosa amb les diferents orientacions sexuals i identitats de gènere, i que es compromet a evitar qualsevol tipus de menyspreu o discriminació per

qüestions LGBTI+, tal com marca el deure d'intervenció de les entitats públiques derivat de les lleis 11/2014 i 19/2020. També, quan s'escaigui als plecs, la persona contractada haurà d'aportar el certificat de delictes de naturalesa sexual que acredita la manca de delictes d'aquest tipus.

Igualment, si s'ha de fer una **contractació professional a una empresa** per a un servei determinat, en el plec de condicions, també sempre d'acord amb la normativa dictada per la Generalitat de Catalunya, el fet que es declari explícitament respectuosa envers les diferents orientacions sexuals i/o identitat o expressió de gènere i que disposi d'un protocol d'assetjament per qüestions LGBTI+ incrementarà la puntuació de l'empresa.

Així mateix, és important que als **plecs de condicions de cessió d'espais** de l'equipament per a actes culturals, cívics, esportius o de qualsevol altre tipus hi figuri el compromís de l'entitat o persona contractant envers el ple respecte a les diferents orientacions sexuals i/o d'identitat o expressió de gènere i que es compromet a evitar proactivament qualsevol tipus de menyspreu o discriminació per qüestions LGBTI+. No acomplir-ho seria motiu de rescissió de la cessió de l'espai.

De la mateixa manera, si l'equipament o servei ha de gestionar **subvencions** a tercers, tot i que aquestes estan atorgades directament pel Departament de Drets Socials, cal recordar que als requisits de l'Ordre DS0/39/2023, de 28 de febrer, per a la concessió, s'especifica:

«*Apartat 6*) Requisits de les entitats beneficiàries:

- v) Respectar la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Apartat 17) Obligacions de les entitats beneficiàries:

- t) En tota la documentació, la publicitat, les imatges o els materials de l'activitat subvencionada s'ha d'utilitzar un llenguatge inclusiu, no sexista i no discriminatori, que tingui en compte la diversitat, que sigui respectuós, no classista, ni racista, ni xenòfob, ni LGBTI-fòbic, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes, i fomentar una imatge amb valors d'igualtat, presència equilibrada, diversitat, corresponsabilitat i pluralitat de rols i identitats de gènere.»

No complir-ho seria motiu de retirada de la subvenció, fins i tot en el cas que prèviament hagués estat aprovada.

3.1.2. Oral

Sovint, moltes vegades de manera inconscient, el llenguatge que s'utilitza en el dia a dia té una forta càrrega masclista, heteronormativa i LGBTI-fòbica. I sol passar que quan es parla de les diferents realitats trans, s'utilitzen paraules o conceptes que algunes persones no acaben de conèixer i expressions que sovint es confonen, com pot ser, per exemple, identitat de gènere versus expressió de gènere, o transsexual versus transvestit. Precisament, és en el llenguatge verbal, més que no pas en el llenguatge escrit, on és més fàcil que s'utilitzin expressions LGBTI-fòbiques (en l'annex 4 hi ha un glossari dels termes LGBTI+ més comuns).

3.1.2.1. És important que en el dia a dia les persones que gestionen l'equipament o servei fomentin **l'ús del llenguatge inclusiu**, no sexista ni LGBTI-fòbic, i corregeixin sobre la marxa qualsevol expressió que pugui tenir alguna càrrega LGBTI-fòbica. En aquesta línia, s'han d'evitar els comentaris o referències que siguin ofensius per

a les persones LGBTI+ o que reforcin els estereotips menyspreatius envers aquest col·lectiu.

3.1.2.2. Cal ser conscients que moltes **paraules i expressions** del nostre llenguatge i que creiem innòcues són en realitat **discriminatòries** envers les persones LGBTI+ i poden ser ofensives i perpetuadores d'estereotips. En canvi, fer ús d'un llenguatge inclusiu ajuda a construir espais més justos i igualitaris, que reflecteixin la diversitat i complexitat de la societat.

3.1.2.3. En donar la **benvinguda a una nova entitat o a una persona** a l'equipament o servei, s'ha d'especificar verbalment que es tracta d'un espai inclusiu.

3.1.2.4. També es comunicarà verbalment que **no es tolerarà cap mena de discriminació** i que, en cas que es produeixi algun tipus d'agressió o hi hagi actituds de menyspreu, s'actuarà en conseqüència.

3.1.2.5. S'ha d'informar a tothom que qualsevol persona té a la seva disposició **mecanismes d'informació / denúncia** interns davant d'un possible cas d'LGBTI-fòbia patit en pròpia persona o sabut d'una tercera persona. Aquesta informació/denúncia anirà adreçada a la direcció de l'equipament o servei o l'agent d'igualtat i diversitat, si hi ha aquesta figura (vegeu l'apartat 3.1.1.4). També s'informarà que l'equip de l'equipament o servei, en tant que forma part de l'Administració pública, té el deure d'intervenció (tal com indiquen la Llei 11/2014 i la Llei 19/2020), tant si són comesos per les persones usuàries com pel personal de l'equipament.

3.1.2.6. És molt important que ens dirigim a les persones transgènere utilitzant el **gènere amb el qual s'identifiquen**, independentment del seu aspecte físic i/o que hagin fet el canvi legal en el DNI.

3.1.2.7. Quan es preguntí o es faci referència a les **famílies** de les persones, mai es pot donar per fet que estan formades per un pare o una mare (independentment que aquests estiguin junts o separats), sinó que sempre s'ha de tenir present que hi pot haver famílies homoparentals, monoparentals o d'altres tipus.

3.1.2.8. De vegades es parla de **manera genèrica** «dels nens» o «dels joves», obviant les nenes, noies i les persones que no tenen clar o no volen definir el seu gènere. En aquest cas hi ha moltes alternatives com «la quitxalla», «les criatures», «el jovent», «les persones joves», etc.

Passa el mateix amb les persones adultes; en aquest cas no sols s'obvia les persones no-binàries, sinó que a més els genèrics solen ser en masculí, per la qual cosa és important utilitzar **termes col·lectius** com «totes les persones». En aquest sentit pot ser molt útil consultar l'opuscle sobre comunicació inclusiva editat per la Generalitat de Catalunya (vegeu l'annex 3).

Pel que fa a les persones grans, quan una persona no familiar directa parli d'elles o es dirigeixi directament a elles, mai ha de parlar d'«avis» o «àvies», sinó de «persones» o «persones grans», ja que aquesta falsa familiaritat és un concepte **edatista**.

3.1.2.9. Entre les persones **adolescents se sol considerar** que ser gai, lesbiana, de gènere no fluid i, sobretot, trans, **és una moda** i que moltes persones joves s'hi identifiquen seguint corrents socials determinats. És un error. Quan una persona expressi la seva identitat de gènere (o la seva orientació sexual), el personal de l'equipament o servei ho ha de tractar amb respecte i normalitat i fer que la persona senti que té tot el suport necessari.

En definitiva, cada cop que una persona o entitat s'acosti per primer cop a l'equipament o servei, en donar-li la benvinguda i fer-li l'acolliment que correspongui, l'equip professional de l'Administració o que hagi estat contractat per l'Administració, no ha de pressuposar res sobre la seva orientació sexual i/o identitat de gènere, i des del principi ha de recalcar-li, com ja s'ha indicat, que està en un equipament o servei inclusiu que té entre els seus principis bàsics el respecte a la diversitat, ja que es tracta d'una qüestió de **drets humans** que enriqueix la societat i eixampla la llibertat individual i col·lectiva.

3.1.3. Imatges

En la nostra societat, la imatge té un valor fonamental a l'hora d'expressar o transmetre una idea, un projecte o un concepte, per tant, cal ser especialment curosos a l'hora d'escollir les imatges que il·lustraran les accions o activitats del servei o equipament.

3.1.3.1. Qualsevol **imatge** —cartells, fotos o vídeos que es penjen a les xarxes socials, butlletins, revistes en paper o digitals, webs, fulletons, etc.— ha de ser **plenament inclusiva** i respectuosa amb la diversitat, i mostrar sempre imatges que representin la pluralitat de la nostra societat, en aquest cas, amb persones de diferents sexes i condicions físiques i/o amb situacions que reflecteixin els diversos gèneres.

És més, a causa de la inèrcia heterosexista i patriarcal de la nostra societat, a l'hora de dissenyar un cartell o una campanya de comunicació dirigida al públic en general, pot ser útil fer una certa discriminació positiva envers les realitats LGBTI+ i aprofitar l'ocasió per **visibilitzar** aquestes realitats, per tal que la societat les consideri cada cop més properes i habituals.

3.1.3.2. De la mateixa manera que s'ha indicat que l'equipament o servei ha de disposar d'un full informatiu, instal·lat en un lloc ben visible, que indiqui que es garanteix el ple respecte a les diferents orientacions sexual i/o identitats de gènere (vegeu l'apartat 3.1.1.6), una bona pràctica per reforçar el caràcter inclusiu de l'equipament o servei pot ser penjar en llocs ben visibles de les instal·lacions **cartells que facin incidència en el respecte a la diversitat**, i si parlem d'un casal cívic i comunitari o una ludoteca, aquests cartells es poden crear en tallers fets en el mateix centre (en tot cas, la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+ té pòsters impresos a disposició de qui ho sol·liciti).

3.1.3.3. Cal vetllar perquè a les **exposicions** que s'organitzin, així com en tots els quadres, pòsters i cartells que es penjin a les parets de les instal·lacions de l'equipament o servei, les imatges i els missatges siguin sempre inclusius i prioritzin les imatges de diversitat familiar.

3.1.4. Senyalització dels espais

Qualsevol **rètol indicador** dins de l'equipament o servei haurà de ser sempre inclusiu, mai escrit en masculí ni en binomi masculí/femení (per exemple, s'ha d'utilitzar «Direcció» en lloc de «director»).

Pel que fa a les infraestructures, cal preveure la possibilitat de modificar la retolació dels **lavabos d'ús comú** per adaptar-los a les persones no-binàries i transformar-ne alguns en mixtos (a l'annex 5 s'indica la retolació oficial aprovada per la Generalitat de Catalunya).

Val la pena que aquest canvi de retolació vagi precedit d'un procés reflexiu i participatiu entre les persones que participen en l'equipament (tant ciutadania com professionals), ja que aquest és

un tema obert i enriquidor, però que, alhora, si és mal gestionat, pot provocar discriminacions sobrevingudes. A més, dependrà molt del nombre de lavabos que hi hagi a l'equipament.

En tot cas, si hi ha un lavabo amb un sol cubicle, aquest ha d'incloure tots els gèneres; si hi ha un lavabo amb dos cubicles separats home/dona, cal canviar la retolació per afegir-hi en un d'ells o en tots dos les persones no-binàries.

3.2. Programació i disseny d'activitats

L'aplicació de les recomanacions indicades fins ara en aquesta guia pràctica és un primer pas per incorporar la perspectiva LGBTI+ en els equipaments cívics i comunitaris, així com en les oficines d'atenció a les persones (de ben segur que moltes d'aquestes recomanacions ja s'han anat incorporant en els darrers anys), però qui ha de gestionar el dia a dia i programar les activitats d'aquests centres ha de tenir totes les eines perquè aquesta mirada inclusiva es converteixi en permanent i vagi involucrant progressivament totes les persones, entitats i associacions que participen de manera directa o indirecta en les activitats de l'equipament o servei.

3.2.1. A l'hora de concretar com es pot incorporar una mirada inclusiva, quan es **programin activitats** a l'equipament (en especial, casals cívics i comunitaris, hotels d'entitats i ludoteques, però també en qualsevol altre àmbit) es poden, a tall d'exemple:

- Organitzar tallers i xerrades sobre diversos models de família i diversitat sexual i de gènere, i convidar a participar-hi persones LGBTI+ amb una certa projecció social o entitats LGBTI+ o feministes.
- Organitzar tallers i xerrades sobre fluidesa del gènere.
- Fer projeccions de pel·lícules de temàtica LGBTI+ i fòrums amb les persones participants.
- Incloure llibres de temàtica LGBTI+ a la biblioteca del centre (quan n'hi hagi), inclús, si és necessari, amb una secció o apartat específic.
- Celebrar jornades LGBTI+ (17 de maig: Dia Internacional contra l'LGBTI-fòbia; 28 de juny: Dia Internacional de l'Orgull LGBTI+, etc.), organitzant activitats de visibilització i de reflexió.
- Crear espais de reflexió ètica sobre la igualtat i la discriminació, incidint en la realitat LGBTI+ i els drets humans i, si escau, convidar persones expertes sobre el tema.
- Incloure noves activitats de lleure i entreteniment que fomentin el coneixement de la realitat LGBTI+, el respecte i la inclusió.
- Organitzar tallers i xerrades sobre com gestionar les xarxes socials per tal de detectar possibles abusadors i com prevenir-hi l'LGBTI-fòbia.
- Organitzar tallers i xerrades sobre el masclisme i les diferents discriminacions al llarg de la història.
- Visualitzar en qualsevol tipus d'expressió artística (teatre, música, etc.) específicament el respecte a les persones LGBTI+.
- En la mateixa línia, impulsar obres de teatre que projectin la realitat LGBTI+ i els nous models de família.
- Incloure, dins de la programació de qualsevol activitat musical, alguna persona LGBTI+ pública; si és d'àmbit local, millor.
- Defugir l'heteronormativitat i representar models diversos en la difusió d'activitats en parella.

Totes les activitats indicades, però en especial els tallers i les xerrades, han d'anar adreçades a **totes les edats**.

3.2.2. És important estar en **contacte amb el SAI LGBTI** més proper (els SAI LGBTI o Serveis d'Atenció Integral LGBTI formen una xarxa pública d'atenció dedicada a informar i sensibilitzar la societat en general sobre la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere, i a prevenir i gestionar possibles casos d'LGBTI-fòbia, amb oficines als principals municipis i a totes les comarques del país; vegeu l'annex 3) i incloure'l en la programació d'activitats de l'equipament, i inclús convertir els professionals del SAI, perfectament qualificats en qüestions LGBTI+, en educadors puntuals de l'equipament cívic de tallers sobre diversitat sexual i de gènere.

3.2.3. Altres qüestions per tenir presents:

- Quan es programin xerrades, s'ha de vigilar que hi hagi un equilibri en la presència de gènere (homes, dones, persones no-binàries).
- Si és necessari, en especial en àmbits on hi ha hagut poca presència pública de persones LGBTI+, al programar qualsevol activitat, es pot aplicar una certa discriminació positiva envers les persones LGBTI+ per tal que s'atreveixin a donar el pas de mostrar-se públicament en un ambient que no els sigui hostil.

3.2.4. És cabdal fomentar **activitats conjuntes** entre les diferents entitats de l'equipament cívic i comunitari per enriquir el teixit associatiu, en especial si hi ha una associació específicament LGBTI+ a l'equipament cívic i comunitari.

3.2.5. Pel que fa a la **interacció** de l'equipament o servei amb el teixit associatiu del poble/ciutat, és una bona cosa sensibilitzar les diferents entitats (associacions veïnals, entitats esportives, entitats

culturals, etc.) per tal que, quan programin festes de barri o altres activitats, facin que aquestes siguin sempre espais lliures de discriminació i prejudicis, i s'encarreguin d'assegurar que tothom pugui expressar la seva identitat i les seves preferències sexuals (pot ser treballant-ho en reunions prèvies de tipus organitzatiu, indicant-ho a les activitats divulgatives —cartells, informació a les xarxes, anuncis— de l'esdeveniment, etc.). Insistim en el fet que si no s'especifica clarament que l'esdeveniment serà un espai lliure d'LGBTI-fòbia, on tothom podrà expressar-se en llibertat, el marc mental general tendeix sempre cap a l'heterosexualitat, en especial si les activitats inclouen persones adultes o d'edat avançada.

3.2.6. En el cas específic de les **ludoteques**, com que ofereixen diferents jocs, joguines i activitats destinades a l'autogestió del temps d'oci, és molt important que les **joguines** no responguin a un estereotip de sexe. Això no vol dir, per exemple, l'absència de nines i/o pilotes, sinó que cal animar totes les criatures a jugar amb tot tipus de joguines i si es detecta que en la dinàmica de grup es perpetuen rols i estereotips o algun infant se'n riu d'un altre perquè prefereix una nina que una pilota de futbol, aprofitar-ho per fer un treball en grup sobre la diversitat i els rols de gènere que ens limiten i encasellen.

Cal que els jocs programats siguin plenament inclusius, que en tots ells hi puguin participar tots els infants del grup. S'ha de procurar que les criatures s'apunten a activitats i jocs que qüestionin l'estereotip social de jocs per nens (futbol, cotxes, etc.) i jocs per nenes (nines, cuines, fireta, etc.) i ser proactius en el desmuntatge dels estereotips de gènere. Entre les festes que es puguin celebrar (Carnestoltes, Castanyada, etc.), s'ha d'evitar celebrar el dia del pare o el dia de la mare, ja que ambdós corresponen a un model binari de família

que exclou, no només els fills i filles de persones vídues o separades, sinó també qualsevol altre model de família, cosa que pot ser discriminatori i molt perjudicial per a la criatura d'una família homoparental, monoparental, etc.

3.3. Formació

Ja s'ha indicat que els protocols, normes, formularis i comunicacions han de ser sempre de caràcter inclusiu, però també és necessari incidir en la sensibilització del personal en matèria de diversitat **sexual, de gènere i familiar, i** dotar-lo d'eines per detectar i gestionar possibles **casos d'LGBTI-fòbia i garantir un tracte no-discriminadori**.

3.3.1. En coordinació amb la Direcció General de Polítiques LGBTI+ de la Generalitat de Catalunya, la DGACC oferirà periòdicament **formació als equips professionals** en matèria LGBTI+, tal com indica la Llei 11/2014 (vegeu l'annex 1). **A més,** els SAI LGBTI poden col·laborar amb l'equipament cultural o el servei per a la formació del seu equip professional.

3.3.2. Pel que fa a les **persones participants** dels equipaments cívics i comunitaris o serveis, és important que també rebin algun tipus de formació sobre les diverses orientacions sexuals i identitats de gènere, ja que està demostrat que és una de les millors eines per anar erradicant l'LGBTI-fòbia de la nostra societat (en l'apartat 3.2. d'aquesta guia s'han indicat possibles tallers formatius).

4. COM PODEM PREVENIR I GESTIONAR, SI S'ESCAU, POSSIBLES CASOS D'LGBTI-FÒBIA

Els poders públics tenen la responsabilitat de fer efectiu el dret a la igualtat i la no-discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tant en l'àmbit públic com en el privat.

Per aconseguir que les persones LGBTI+ no se sentin jutjades ni discriminades per la resta de persones participants de l'equipament o servei, l'equip de professionals ha de fer una tasca de **control de possibles actituds LGBTI-fòbiques** i, si les detecta, afrontar-les des del primer moment. Això és vàlid tant per persones usuàries del servei com per altres persones treballadores o col·laboradores de l'organisme.

Caldrà sempre **abordar i gestionar** les possibles situacions de discriminació i/o maltractament per qüestions LGBTI+. En aquest sentit, la Llei 11/2014 estableix l'obligació del deure d'intervenció de les persones que treballen a l'Administració pública en cas d'una discriminació o agressió per qüestions d'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere (vegeu l'annex 1).

En cas que es produeixi un cas de discriminació i/o maltractament, l'equip professional, de la mà de l'agent d'igualtat i diversitat, quan hi hagi aquesta figura (vegeu l'apartat 3.1.1.4), posarà en marxa els mecanismes interns d'intervenció i, si escau, de denúncia de possibles actes d'LGBTI-fòbia. En aquest sentit, hi ha quatre nivells d'intervenció, que es detallen a continuació.

4.1. Primer nivell

En primer lloc és important que la persona LGBTI+ que ha patit l'agressió o el menyspreu, com a fórmula de **justícia restaurativa**, rebi el suport públic per part de la direcció de l'equipament o el servei.

A continuació s'ha de treballar amb les persones que hagin incitat o provocat la situació de discriminació i/o maltractament per qüestions LGBTI+ per il·lustrar-les sobre la diversitat i fer-les conscients de la gravetat de la situació i el mal que estan provocant. Normalment, és més efectiu fer-ho amablement, **sensibilitzant** sobre aquest aspecte i recalcant la necessitat de respectar tothom, com també recordant que l'orientació sexual i/o la identitat de gènere és un dels drets humans reconeguts per l'ONU, és a dir, actuant des d'una visió pedagògica.

Si una persona participant en les activitats de l'equipament o el servei persisteix en les seves actuacions o comentaris LGBTI-fòbics, l'equip directiu informarà del fet a la DGACC, la qual, analitzant el reglament intern de l'equipament o servei, i assessorada per la Direcció General de Polítiques LGBTI+ de la Generalitat, prendrà les decisions que s'escaiguin, derivades de les lleis 11/2014 i 19/2020 (vegeu l'annex 1).

4.2. Segon nivell

En cas que hi hagi dubtes sobre com gestionar l'acte discriminatori, es pot demanar assessorament al Servei d'Atenció Integral LGBTI (SAI) més proper per explicar el cas i rebre orientacions so-

bre quina és la millor manera de tractar-lo (vegeu l'annex 4). El SAI LGBTI indicarà quina és l'estratègia més efectiva a seguir i s'encarregarà de la seva gestió.

4.3. Tercer nivell

Si l'acte LGBTI-fòbic no comporta violència física o amenaces, és a dir, comporta insults directes, vexacions, intimidació, etc., cal informar la DGACC i posar-ho en coneixement del SAI LGBTI corresponent, que, en coordinació amb la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+, assessoraran com reparar el dany causat a la possible víctima. La persona referent del SAI LGBTI pot acompanyar-la en la interposició d'una denúncia per possible infracció administrativa a l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació, si fos el cas, d'acord amb la Llei 11/2014, en relació amb la Llei 19/2020 (vegeu l'annex 4).

4.4. Quart nivell

Si el que s'ha produït és una agressió física amb danys o qualsevol altra conducta amb indicis delictius, s'ha de facilitar a la persona afectada interposar la corresponent denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra (denegar auxili a una persona agredida o amagar un cas d'agressió és un delictes punible per la llei).

5. MÈTODES D'AUTOAVALUACIÓ PER VALORAR SI S'HA INCORPORAT CORRECTAMENT LA PERSPECTIVA LGBTI+ EN EL FUNCIONAMENT HABITUAL DE L'EQUIPAMENT O SERVEI

Per saber de manera efectiva, primer, si l'equipament o servei públic ha de reforçar la seva mirada inclusiva per evitar l'LGBTI-fòbia, i segon, si els continguts d'aquesta guia pràctica s'estan aplicant correctament, cal fer una primera diagnosi de la realitat LGBTI+, en la qual es valorarà:

- Hi ha persones LGBTI+ a l'equipament o servei que se senten còmodes i en llibertat a l'hora d'expressar-se dins de les instal·lacions i en l'entorn més immediat?
- S'ha produït algun cas d'LGBTI-fòbia en l'equipament o servei en els darrers dos anys? Si la resposta és positiva, com s'ha gestionat?
- Hi ha algun tipus de relació amb el SAI més proper? (en cas de dubte, vegeu l'annex 3).
- Es coneix quines són les associacions LGBTI+ de l'entorn més proper?
- S'utilitza sempre un llenguatge inclusiu en l'equipament cívic i comunitari o servei?
- Tota la informació publicada, tant escrita com visual (cartells, formularis, informació a les xarxes socials, etc.), té sempre un caràcter plenament inclusiu?
- Tota la documentació interna té sempre un caràcter plenament inclusiu?
- Hi ha lavabos a les instal·lacions de l'equipament amb la retolació adaptada per a persones no-binàries? (en cas de dubte, vegeu l'annex 5).
- El personal ha fet formació en matèria LGBTI+?
- Si és un equipament cívic i comunitari, s'ha organitzat algun taller o activitat sobre diversitat sexual i de gènere?

Completar aquest qüestionari bàsic pot donar una idea aproximada del punt d'inclusió envers les persones LGBTI+ que preveu i practica l'equipament o servei, i a partir d'aquí caldrà començar a aplicar les recomanacions d'aquesta guia pràctica encara no implementades.

Passats uns mesos, caldrà fer una nova diagnosi molt més acurada, en què, a més, s'hauran de valorar els aspectes següents:

- Nombre de persones del personal tècnic de l'equipament o servei que ha rebut tallers de formació **i sensibilització** sobre la realitat LGBTI+.
- Revisió de tots els documents, formularis i protocols de l'equipament per analitzar si s'hi ha incorporat la mirada LGBTI+.
- Revisió de tota la documentació pública, en especial dels missatges enviats a través de les xarxes socials, per veure si s'ha respectat sempre el principi d'igualtat i no-discriminació.
- Si s'ha produït algun cas d'LGBTI-fòbia al centre o servei, anàlisi de com s'ha gestionat.
- Anàlisi de l'ús del llenguatge inclusiu al centre.
- S'han analitzat i implementat millores en la distribució i senyalització dels lavabos?

- S'ha aprofundit en la relació amb el SAI més proper?
- Si és un equipament cívic i comunitari, aquest mateix SAI ha programat alguna activitat a l'equipament? Quantes?
- Si és un equipament cívic i comunitari, nombre de tallers o activitats duts a terme sobre diversitat sexual, de gènere i de famílies.
- Si és un equipament cívic i comunitari, anàlisi de l'actitud de les diferents entitats i associacions que utilitzen l'equipament respecte dels canvis introduïts per millorar la mirada LGBTI+. En cas que hi hagi hagut resistència per alguna entitat respecte a aquests canvis, com s'ha gestionat?
- Constatació que s'ha creat la figura de l'agent d'igualtat allà on s'escaigui.
- Millores detectades després de la introducció dels continguts d'aquesta guia, anàlisi de la situació de les persones LGBTI+ i grau de satisfacció i comoditat del personal a l'hora d'aplicar-la.

ANNEXOS

1. Marc legislatiu.
2. Model de full informatiu sobre el funcionament incliusiu de l'equipament o servei.
3. Recursos i adreces d'interès (SAI LGBTI i altres).
4. Glossari de termes LGBTI+.
5. Model de senyalització per als lavabos.

1. Marc legislatiu

Àmbit català

Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

<<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=672704>>

Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

<<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=890227>>

Àmbit estatal

Constitució espanyola, articles 9, 10, 14 i 15. La jurisprudència del Tribunal Constitucional indica que la clàusula antidiscriminatòria de l'article 14 inclou l'orientació sexual (Corts Generals, 29 de desembre de 1978).

<www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCATALAN.pdf>

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.

<<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=556000>>

Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret de contraure matrimoni (més coneguda com a llei del matrimoni homosexual).

<www.boe.es/buscar/doc.php?lang=ca&id=BOE-A-2005-11364>

Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

<www.boe.es/eli/es/l/2022/07/12/15/con>

Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI.

<www.boe.es/eli/es/l/2023/02/28/4>

Àmbit europeu

Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, article 21 (7 de desembre de 2000).

<<https://www.parlament.cat/document/intra-de/13774>>

Resolució 2048 del Consell d'Europa de 2015, sobre la discriminació de les persones trans.

<www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2016-007451_ES.html>

Directiva 2000/78/CE, del Consell, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte al lloc de treball i en l'ocupació.

<[https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-82357](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-82357)>

Diverses resolucions del Parlament Europeu de 8 de febrer de 1994, 18 de gener de 2006, 24 de maig de 2012 i 2019, relatives a la igualtat de drets de lesbianes i gais i a la lluita contra la discriminació i l'homofòbia.

Àmbit internacional

Resolucions de l'Organització de les Nacions Unides (ONU) sobre orientació sexual, identitat de gènere i característiques sexuals.

<www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/united-nations-resolutions-sexual-orientation-gender-identity-and-sex-characteristics>

Principis de Yogyakarta sobre l'aplicació de la legislació internacional de drets humans en relació amb l'orientació sexual i la identitat de gènere (novembre de 2006). Adoptats pel Parlament Europeu el 10 de novembre de 2017.

<www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/pendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>

2. Model de full informatiu sobre el funcionament inclusiu de l'equipament o servei

Aquest espai és un espai inclusiu

Aquest/a _____ (indiqueu el nom del servei i/o equipament cívic i comunitari) és plenament inclusiu i no discriminatori envers les persones LGBTI+.

_____ (indiqueu el nom concret de l'equipament / servei) informa que aquest és un espai inclusiu envers totes les persones, independentment de la seva religió, ètnia, procedència, característiques físiques, orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere, i en el qual no es permet cap mena d'expressió o acte discriminatori cap a les persones LGBTI+.

- No es tolerarà cap tipus de discriminació per qüestions d'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere (ni tampoc per religió, ètnia,

procedència, edat, deteriorament cognitiu o característiques físiques).

- Tots els protocols i documents utilitzen un llenguatge inclusiu, no sexista ni androcèntric, ni vexatori cap a les persones LGBTI+.
- Totes les activitats de l'espai tenen una mirada inclusiva envers les diferents orientacions sexuals i/o identitats o expressions de gènere.
- L'equip de professionals de l'equipament ha rebut una formació específica en matèria de diversitat sexual, de gènere i familiar, i està plenament capacitat per atendre persones LGBTI+ i prevenir i/o gestionar possibles situacions d'LGBTI-fòbia.
- Si qualsevol persona pateix algun acte de discriminació per qüestions d'orientació sexual o identitat de gènere, hi ha mecanismes interns de denúncia a la seva disposició.
- Si es produís algun acte d'LGBTI-fòbia, _____ (l'equipament / el servei) actuarà en conseqüència, d'acord amb els principis de justícia reparadora i de deure d'intervenció de les administracions públiques.

Totes aquestes mesures permeten assegurar que aquest _____ (equipament cívic i comunitari / servei) és un espai segur per a qualsevol persona, tingui l'orientació sexual i/o identitat o expressió de gènere que tingui.

3. Recursos i adreces d'interès (SAI LGBTI i altres)

Servei d'Atenció Integral (SAI LGBTI)

El Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya (SAI) forma una xarxa pública que informa i sensibilitza la societat sobre la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere, alhora que s'encarrega de prevenir i gestionar possibles casos d'LGBTI-fòbia. Implantat a totes les comarques i principals ciutats de Catalunya, i en diverses universitats catalanes, és un servei integral de proximitat per a persones que pateixen, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.

Serveis d'atenció integral LGBTI arreu de Catalunya

Per localitzar el SAI més proper a l'equipament, servei, pla o programa, podeu consultar la pàgina web següent:

<<https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/lgbti/xarxa-sai/>>

SAI coordinador de la Xarxa SAI LGBTI de Catalunya

Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+

Carrer del Foc, 57

08038 Barcelona (Zona Franca)

Tel. 935 517 717

<arealgbti.igualtat@gencat.cat>

Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària

Generalitat de Catalunya

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Tel. 93 483 10 00

<dgacc.drets-socials@gencat.cat>

Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació

Generalitat de Catalunya

Carrer del Foc, 57

08038 Barcelona (Zona Franca)

Tel. 931 147 700

<nodiscriminacio.igualtat@gencat.cat>

Delictes d'odi de Mossos d'Esquadra

Telèfon d'emergències 112

<mossos.delictes.odi@gencat.cat>

Enllaç per trobar la comissa més propera per a una assistència directa:

<<http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/or-ganigrama.jsp?codi=13760&jq=200047>>

Opuscle Posem en pràctica la comunicació inclusiva

<https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/po-sem_practica_comunicacio_inclusiva/Comunicacio-inclusiva_ALTA_4.pdf>

4. Glossari de termes LGBTI+

Androgínia

Fa referència a les persones que mostren una identitat sexual indefinida. Moltes vegades correspon a una opció expressament buscada, perquè la persona rebutja el model binari home-dona imposat per la societat i les pautes de comportament que, en general, l'obliguen a associar-se a un gènere determinat.

Armari (sortir de l'armari)

«Estar dins l'armari» és una expressió per referir-se a la persona homosexual o bisexual que no ha declarat de forma pública i voluntària la seva orientació sexual. Sol ser una actitud d'autoprotecció o de prevenció davant de possibles situacions de discriminació. Per contra, «sortir de l'armari» significa l'acte de fer el pas i declarar la pròpia homosexualitat o bisexualitat.

Asexual

Persona que no sent atracció afectivosexual envers cap persona de cap categoria de gènere. Les asexualitats grises fan referència a la capacitat de sentir atracció només sota unes circumstàncies determinades i es consideren part de l'espectre asexual.

Assetjament

Agressió psicològica o física continuada cap a una persona per part de les persones que l'envolten. Si parlem d'assetjament per opció sexual, ens referim als atacs que rep una persona LGBTI+. És un delicte i s'ha de denunciar.

Bifòbia

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) envers les persones bisexuals. Es poden tenir actituds bifobes de manera inconscient encara que la persona no sigui ideològicament bifoba.

Binarisme (model binari)

Model social de representació dels gèneres en el qual es dona per suposat que tothom s'identifica exclusivament com a home masculí o dona femenina. El binarisme ens fa pensar que només hi caben dues categories de sexe (mascle i femella), dues identitats de gènere (home i dona), dues expressions de gènere (masculina i femenina) i dues orientacions sexuals (heterosexual i homosexual), excloent les realitats que van més enllà d'aquests conceptes tradicionals.

Bisexual

Persona que té la capacitat de sentir atracció afectivosexual envers persones de distintes categories de gènere, no necessàriament alhora, de la mateixa forma o amb la mateixa intensitat.

Bollera

Terme despectiu utilitzat contra una lesbiana.

Cisgènere

Terme utilitzat per definir la persona la identitat de gènere de la qual coincideix amb la que se li va assignar en néixer en funció de les seves característiques sexuals. El terme oposat a cisgènere és transgènere. Col·loquialment, s'utilitza l'abreviatura «cis» per referir-se a aquestes persones.

Cisheterosexisme / cissexisme

Model social que exclou la realitat de les persones LGBTI+ i les invisibilitza. Consisteix a pressuposar que una persona de sexe femení ha de tenir expressió femenina, sentir atracció afectiva i sexual només cap a homes, i que una persona de sexe masculí ha de tenir expressió masculina i sentir atracció afectiva i sexual només cap a dones.

Dia Internacional Contra l'LGBTI-fòbia (17 de maig)

Jornada coneguda com a Dia Internacional Contra la Discriminació per Orientació Sexual i Identitat de Gènere. Se celebra perquè el 17 de maig de 1990, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va retirar l'homosexualitat de la seva llista de malalties, reparant així una injustícia que venia de lluny.

Dia Internacional de l'Orgull LGBTI+ (28 de juny)

Jornada reivindicativa internacional del col·lectiu LGBTI+. Commemora que el 28 de juny de 1969, a la ciutat de Nova York, persones LGBTI+ liderades per dos activistes transgènere es van enfrontar a la policia davant d'una batuda habitual al bar Stonewall, freqüentat per persones LGBTI+. Aquest

dia està considerat el de l'inici de la lluita de les persones LGBTI+ pels seus drets.

Disfòria de gènere

Terme mèdic que defineix la transsexualitat com una malaltia psiquiàtrica. El terme «disfòria» té una connotació negativa i suscita un gran rebuig dins del col·lectiu LGBTI+.

Drag (*drag-queen* / *drag-king*)

Anglicisme que sol afegir al final les paraules «queen» (*drag-queen*, per a un home vestit de dona) o «king» (*drag-king*, per a una dona vestida d'home). No s'ha de confondre amb transvestit. L'objectiu d'una *drag-queen* o d'un *drag-king* és festiu i d'entreteniment, i la seva escenificació, per norma general, dramatitza, exagera i satiritza els estereotips.

Estereotip de gènere

Un estereotip és una idea o un concepte bàsic i estandarditzat que es té d'una persona, col·lectiu o país i sol tenir un caràcter negatiu, ja que simplifica al mínim els trets de l'objecte observat. Els estereotips de gènere esperen que nens i nenes, ja des de petits, s'adaptin al rol de gènere que se'ls ha assignat en néixer en funció del seu sexe biològic (vegeu també Rols de gènere).

Expressió de gènere

Aparença, comportaments i estètica que mostra una persona en relació amb el seu gènere: manera de vestir, gestualitat, gustos, etc. Se la considera femenina si encaixa en aquells comportaments i estètica que la societat associa a les dones, masculina si encaixa en els associats als homes, andrògina si és a la vegada masculina i femenina,

i neutra si no és gaire femenina ni masculina. No s'ha de confondre l'expressió de gènere amb el sexe, la identitat de gènere o l'orientació afectivosexual. Per exemple, un home pot tenir una expressió de gènere femenina, sense que això impliqui que sigui gai o trans.

Gai

Home que sent atracció afectivosexual per altres homes.

Heterosexisme (heteronormativitat)

Pensament que dona per fet que els paràmetres heterosexistes són únics i vàlids per estructurar la societat. Segons aquest sistema de funcionament social, tot el que s'aparta de l'estructura familiar de base heterosexual no és vàlid o funcional i, per tant, ha de ser marginat, estigmatitzat o eliminat. Segons l'heterosexisme o heteronormativitat, les persones es divideixen només en dues úniques categories: homes i dones.

Heterosexual

Persona que sent atracció afectivosexual cap a persones del gènere contrari al seu.

Homofòbia

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) a l'homosexualitat o a les persones homosexuals. L'homofòbia va ser condemnada pel Tribunal Europeu dels Drets Humans el 1981 i pel Consell d'Europa el 1984 (vegeu també LGBTI-fòbia).

Homosexual

Persona que sent atracció afectivosexual cap a persones del seu mateix gènere.

Identitat de gènere

La identitat fa referència a allò amb què ens identifiquem com a persones, i la identitat de gènere és el sentiment de pertinença a un o altre sexe. No té per què coincidir amb el sexe biològic de la persona, i no té res a veure amb l'orientació sexual. En altres paraules, és l'autopercepció o vivència de la persona com a home, dona o un altre gènere.

Intersexual

Persona que, per les seves característiques sexuals o fenotip (anatòmic i fisiològic), no es pot classificar clarament amb el model mèdic com a mascle ni femella, ja que presenta característiques intermèdies entre els dos sexes.

Lesbiana

Dona que sent atracció afectivosexual per altres dones.

Lesbofòbia

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) al lesbianisme o a les dones lesbianes. No s'ha de confondre amb la misogínia, que és l'avversió cap a les dones en general (vegeu també LGBTI-fòbia).

LGBTI-fòbia

Terme genèric que fa referència a la discriminació, conductes i actituds negatives envers les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals i/o intersexuals. En funció de les persones objecte de la fòbia, es tracta de lesbofòbia, homofòbia, bifòbia o transfòbia.

Orientació afectivosexual

Implica una atracció emocional, romàntica, sexual i afectiva envers una altra persona. S'acostuma a parlar de tres orientacions sexuals diferents: heterosexualitat, homosexualitat i bisexualitat. L'orientació sexual és independent del propi sexe, de la identitat de gènere i de l'expressió de gènere (per exemple, una persona transgènere pot ser heterosexual, homosexual, bisexual o asexual).

Pansexualitat

Fa referència a les persones que se senten atretes de forma romàntica, sexual o estètica cap a una altra persona, sense tenir en compte el seu gènere o el seu sexe. «Pan» és un prefix d'origen grec que significa «tots». No s'ha de confondre amb la bisexualitat, en què una persona pot sentir-se atreta tant per dones com per homes. Per a les persones pansexuals, les diferències entre sexe i gènere són supèrflues a l'hora de definir què les atreu més.

Persona no-binària

Persona amb una identitat de gènere que no coincideix amb els conceptes tradicionals d'home i dona. Les identitats no-binàries són molt diverses i les persones no-binàries poden identificar-se amb un tercer gènere diferent (neutre, *demi-boy*, *demi-girl*, intergènere, etc.), amb més d'un gènere a la vegada (bigènere, trigènere, etc.), amb cap gènere (agènere), o bé tenir una identitat que varia en el temps (gènere fluid).

Queer

Paraula difícil de definir, amb una arrel etimològica que es podria traduir com a «diferent», «estrany», «poc comú», etc. El mot *queer* serveix com a autoafirmació per una part del col·lectiu LGBTI+, per tal de deixar clar les diferències dins la societat heteronormativa. L'ús i la definició d'aquest terme són objecte de continu debat.

Rols de gènere

Comportaments assignats a homes o dones i apresos a través del procés de socialització que es desenvolupa en la família, l'escola, la feina i en general en tot l'entorn cultural. De manera inconscient tendim a reproduir els rols assignats a la nostra identitat de gènere, ja que són els models d'home i dona que aprenem del nostre entorn (vegeu també Estereotip de gènere).

Sexe biològic

El sexe és la funció reproductora mitjançant la qual un individu d'una espècie amb reproducció sexual fabrica un tipus de gàmeta. En les espècies ogàmiques dioiques, com l'espècie humana, s'anomenen mascles els individus que fabriquen els gàmetes més petits i mòbils, i femelles els que fabriquen els gàmetes més grans i immòbils. Segons la dotació genètica, el sexe biològic es divideix en: femella (XX), mascle (XY), intersexual (XXY, XYY, etc.).

Sexisme

Actituds i comportaments diferenciats de la societat envers una persona en funció del seu gènere. El sexisme discriminatori contra les dones s'anomena masclisme. Si bé etimològicament el terme prové de «sexe», la paraula sexisme s'utilitza per referir-se a les expectatives diferents que es te-

nen per als homes i les dones. Això es deu al fet que vivim en una societat cissexista que confon contínuament sexe i gènere.

Trans

Terme paraigua utilitzat per referir-se de manera inclusiva a totes persones que viuen (contínuament o temporalment) en una categoria de gènere que difereix de la que se'ls va assignar en néixer. Aquest terme (sovint acompanyat d'un asterisc: **trans***) inclou realitats tan diverses com persones transgènere, transsexuals, *cross-dressers*, *genderqueer*, agènere, no-binàries, fluides, transvestides i moltes altres.

Transfòbia

Aversió (sentiment d'odi, fàstic o rebuig) a la transsexualitat o a les persones transsexuals o transgènere (vegeu també LGBTI-fòbia).

Transgènere

Persona en qui la seva identitat de gènere no coincideix amb la categoria de gènere que se li va assignar en néixer en funció del sexe biològic, bé perquè s'identifica amb l'altre gènere binari tradicional o bé perquè té una identitat de gènere no-binària.

Transsexual

Persona transgènere que ha modificat o té la necessitat de modificar les seves característiques genitals i/o corporals. Ser transsexual no implica tenir cap orientació sexual concreta (pot ser una persona transsexual homosexual, heterosexual o bisexual). L'**home transsexual** és la persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al gènere femení, però psicològi-

cament i vitalment se sent identificat amb el gènere masculí, i modifica aquests òrgans. La **dona transsexual** és la persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al gènere masculí, però psicològicament i vitalment se sent identificada amb el gènere femení, i modifica aquests òrgans.

Transvestit/ida

Persona a qui agrada vestir-se amb roba que per norma s'associa al sexe oposat al seu i actuar seguint els rols assignats a aquest sexe oposat, però que no necessàriament desitja un canvi real d'identitat de gènere ni de sexe. Per definir aquesta pràctica també s'utilitzen els termes **travesti** i l'anglicisme *cross-dresser*.

5. MODEL DE SENYALITZACIÓ PER ALS LAVABOS

Es pot consultar la senyalització dels lavabos per a persones de tots els gèneres, així com d'altres interiors d'equipaments al Programa d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya (pictogrames 40 i 41):

<https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/aplicacions/senyalitzacio/senyalitzacio-despais-interiors/>

