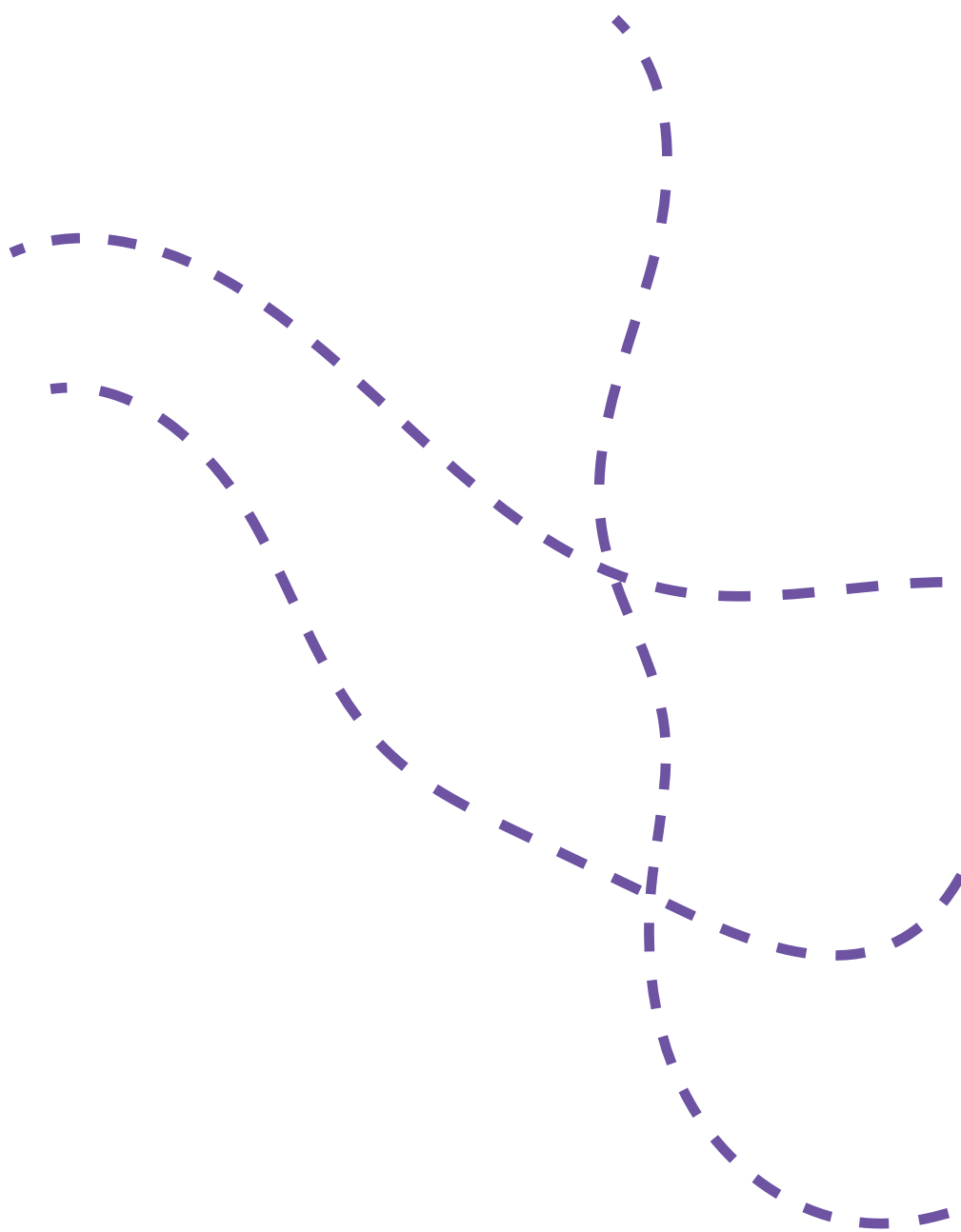


# Trabajar con víctimas de delitos de odio anti-LGTB

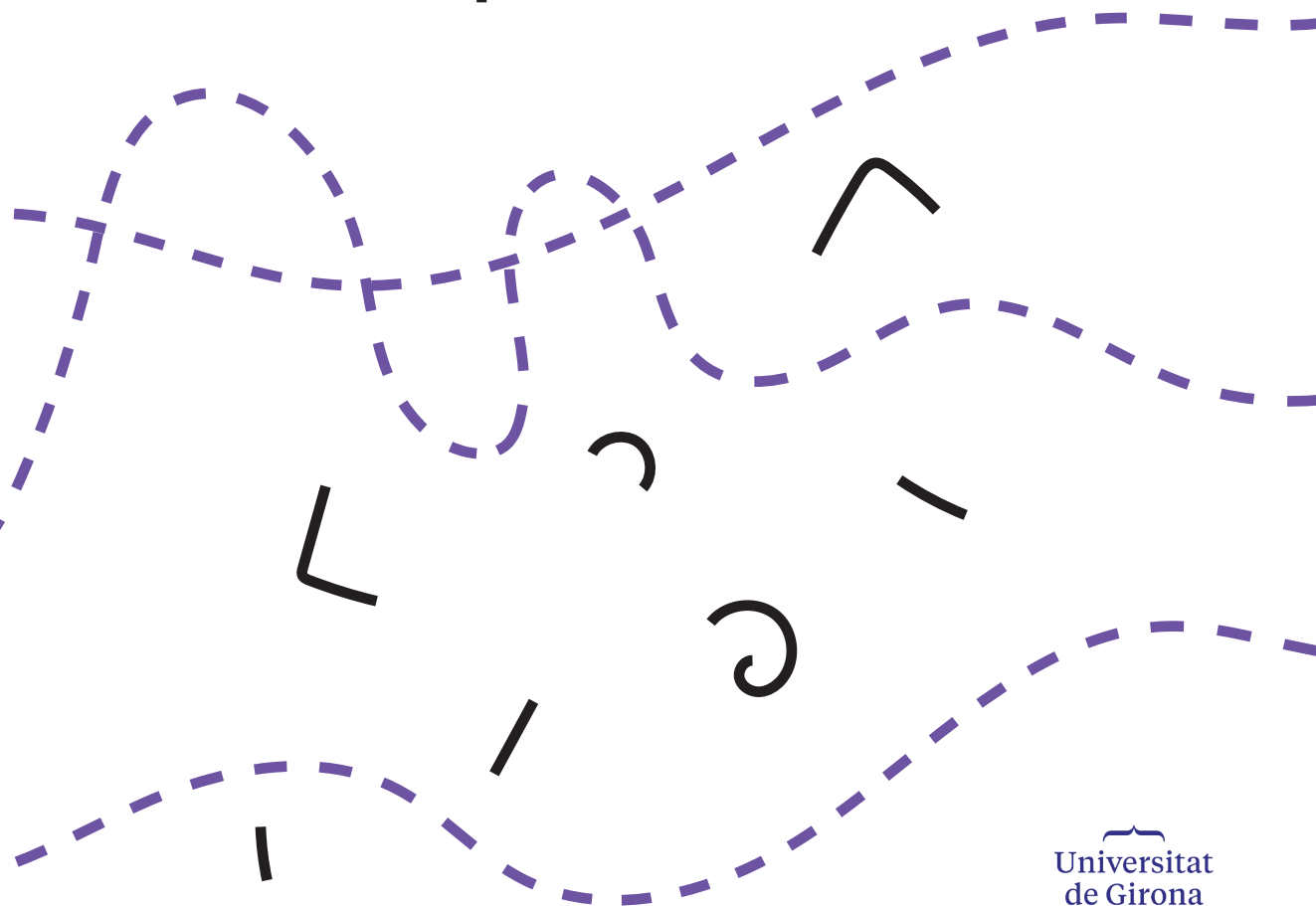
## Manual práctico





# Trabajar con víctimas de delitos de odio anti-LGTB

## Manual práctico



Editora de contenidos: Mia Gonan

Autoría: Marko Jurčić

Autoría de la sección nacional: Jose Antonio Langarita, Xavier Vallvé y Núria Sadurní

Colaboradoras/es: Tamás Dombos, Bea Sándor, József Kárpáti, Giacomo Viggiani, Kenneth Mills, Tomas Vytautas Raskevičius, Paola Parolari, Thanasis Theofilopoulos, Nick Antjoule, Karolina Więckiewicz, Piotr Godzisz, Jose Antonio Langarita, Núria Sadurní, Paolo Leotti y Xavier Vallvé.

Traducción y corrección: Jose Antonio Langarita, Xavier Vallvé y Núria Sadurní.

Diseño gráfico: Ena Jurov

Edita: Universitat de Girona

ISBN: 978 84 8458 516 9



*Come Forward: Empowering and Supporting Victims of Anti-LGBT Hate Crimes*

Coordinador del proyecto: Giacomo Viggiani, Università di Brescia

Co-coordinadora del proyecto: Luciana Guaglianone, Università di Brescia

Líder científico: Piotr Godzisz, Lambda Warsaw

El proyecto “*Come Forward: Empowering and Supporting Victims of Anti-LGBT Hate Crimes*” está financiado por el Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanía (2014–2020) de la Unión Europea (JUST/2015/RACC/AG/VICT/8957).



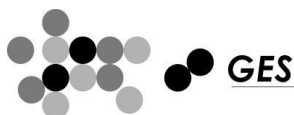
Esta publicación ha sido producida con el apoyo financiero del Programa Derechos, Igualdad y Ciudadanía de la Unión Europea. Los contenidos de esta publicación son responsabilidad exclusiva de sus autores y podrían no reflejar los puntos de vista de la Comisión Europea.



KOINOTHTA  
LGBTQ NEON  
ABHNAS

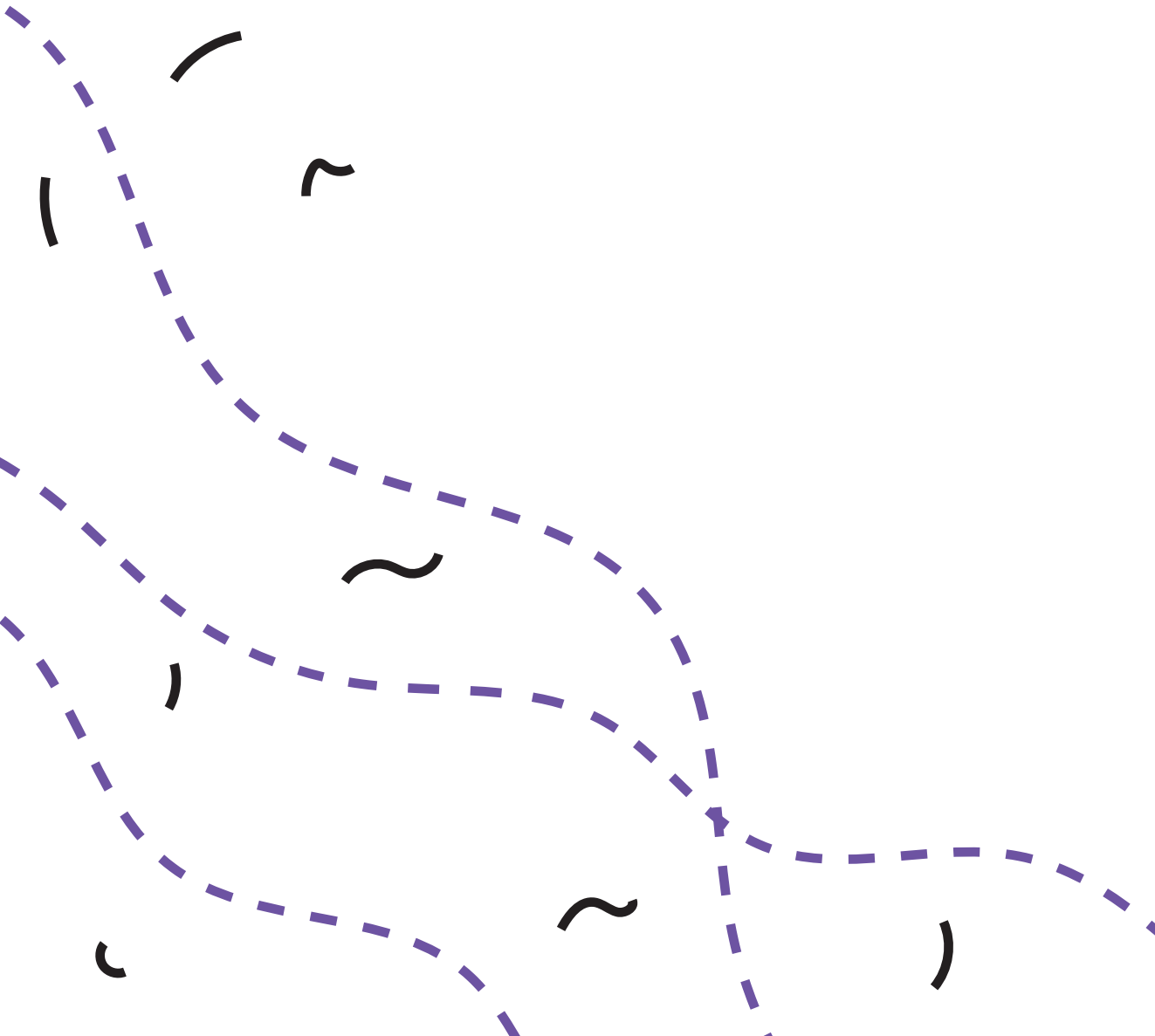


BULGARIAN LAWYERS  
FOR HUMAN RIGHTS



LAMBDA  
WARZAWA





# Trabajar con víctimas de delitos de odio anti-LGTB. Manual práctico.

Es evidente que los crímenes de odio anti-LGTB persisten en toda Europa. Según la encuesta de 2013 a personas LGTB de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA; siglas en inglés), más de una de cada cuatro personas LGTB (26%) había sido atacada o amenazada con violencia en los cinco años anteriores a la investigación. Las cifras son aún más preocupantes cuando se trata de personas trans, ya que un tercio (34%) de todas las personas trans encuestadas aseguran que fueron atacadas física o sexualmente o amenazadas con violencia en los cinco años anteriores a la encuesta. Las encuestas nacionales de victimización, así como los casos recogidos por las organizaciones de la sociedad civil y trasladados a la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODIHR; siglas en inglés), también muestran un alto número de delitos de odio anti-LGTB en toda Europa. La encuesta FRA LGBT 2013 también muestra que la violencia homofóbica y transfóbica sigue sin denunciarse en toda Europa. Menos de uno de cada cinco de los incidentes sufridos por las personas encuestadas en los cinco años anteriores a la investigación (22%) fueron denunciados.

Para luchar contra la infradenuncia y mejorar el sistema de apoyo a las víctimas, el proyecto *Come Forward: Empowering and Supporting Victims of Anti-LGTB Hate Crimes* trabaja para aumentar el número de centros dedicados a la denuncia de primera línea mediante la capacitación de la sociedad civil y las entidades oficiales tanto a nivel local como nacional, así como para mejorar el acceso al apoyo **especializado mediante el desarrollo de formación** de los profesionales de servicios de apoyo a las víctimas. El manual que tiene en sus manos se basa en los estándares establecidos por la Directiva de Derechos de las Víctimas 2012/29/UE y es el resultado de la experiencia de expertos de diferentes países europeos que colaboran con instituciones y organizaciones para garantizar la mejor implementación de la Directiva mencionada y para proteger los derechos de las personas LGTB en sus países.

✓

~

⌒





# Contenido

## **La terminología utilizada en este manual 11**

¿Qué palabras utilizar cuando hablamos de personas LGTB? 14

## **Crímenes de odio y discriminación – la estructura legal 16**

La Directiva de los derechos de las víctimas 16

El marco legal nacional 17

## **La naturaleza de la violencia contra las personas LGTB 20**

Violencia contra las personas LGTB en cifras 23

Violencia contra las personas LGTB en España 25

## **¿Por qué las personas LGTB no denuncian los crímenes que experimentan? 27**

## **Cuando se denuncian los crímenes de odio 32**

Orientaciones generales para responder a la denuncia de un crimen de odio 32

¿Cómo reconocer un crimen de odio contra personas LGTB? 33

Documentar los delitos de odio 34

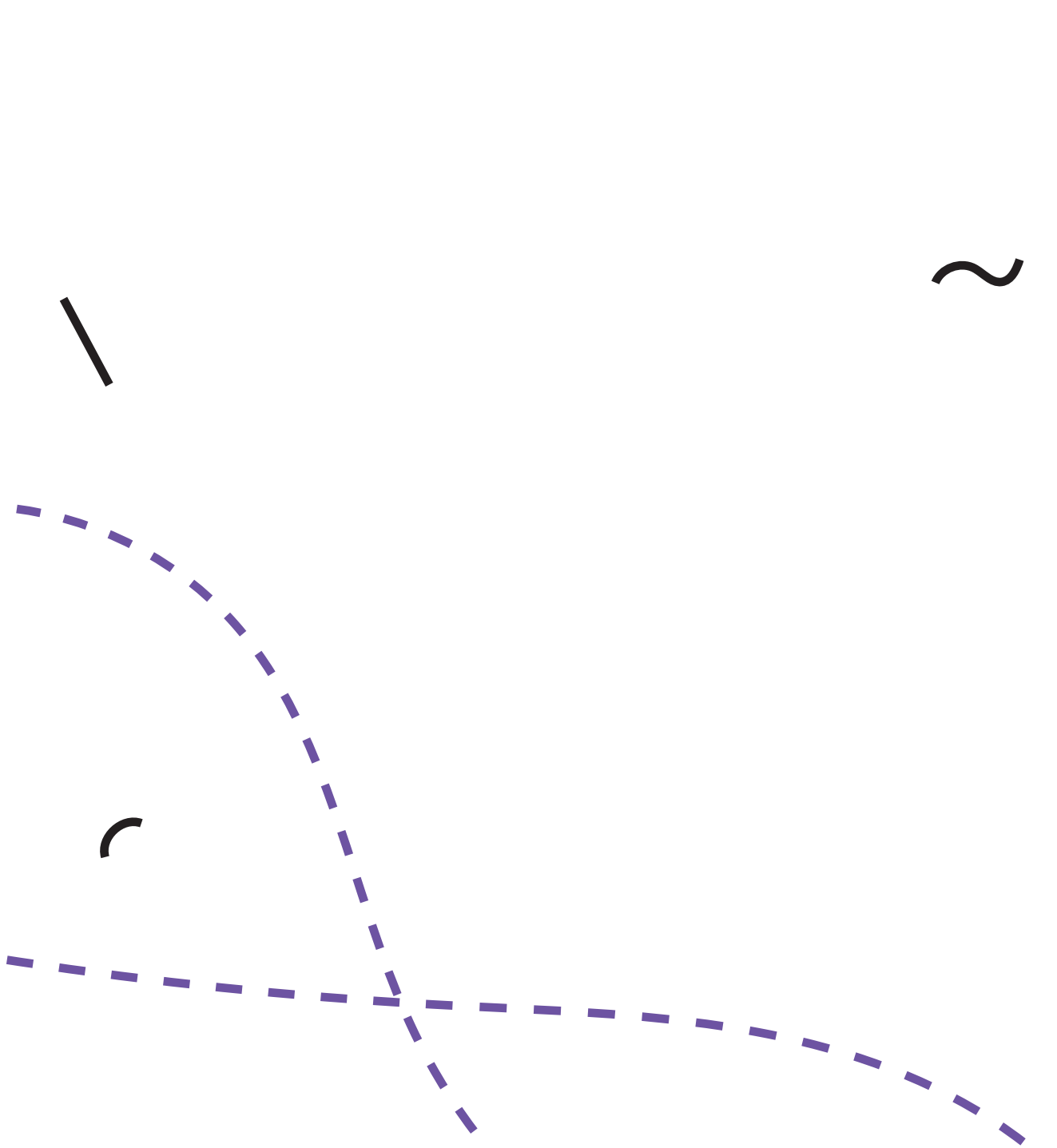
¿Qué documentar durante la entrevista? 35

Acceder a la comunidad LGTB 36

## **La perspectiva de las víctimas 38**

## **Apoyo a las víctimas LGTB de delitos de odio 44**

Lista de contactos 48



## La terminología utilizada en este manual

¿Por qué es importante entender y usar la terminología adecuada? Comprender los términos orientación sexual, identidad de género y expresión de género nos ayuda a entender mejor las experiencias e identidades de las víctimas de los delitos de odio LGTB, y de esta manera, respetarlas. Respetar la identidad de una persona y usar las palabras que las personas usarían para describirse a sí mismas, es el primer paso para establecer la confianza con la víctima. Sólo una persona que se siente respetada y segura puede cooperar y brindarnos la información que necesitamos en nuestro trabajo. El lenguaje respetuoso puede ser crucial para investigar los detalles de un suceso y encontrar la mejor manera de ayudar a la víctima.

11

### La importancia de usar una terminología respetuosa

- Respetar la identidad de la víctima y su experiencia.
- Establecer confianza con las víctimas y hacer que se sientan seguras.
- Animar a las víctimas a cooperar.

## ¿En base a qué se discrimina a las personas LGTB?

**Sexo:** se refiere a la clasificación biológica, social y legal basada en una combinación de características corporales que incluyen: cromosomas, hormonas, órganos reproductivos internos y externos, así como características sexuales secundarias. Las personas cuyo sexo biológico no puede clasificarse como masculino o femenino pueden clasificarse como intersexuales, sin embargo, también pueden identificarse como personas intersexuales hombres, mujeres, personas trans, no binarias o de muchas otras formas.

**Orientación sexual:** describe un patrón de atracción emocional y sexual para las personas de un género en particular, o para las personas independientemente de su género.

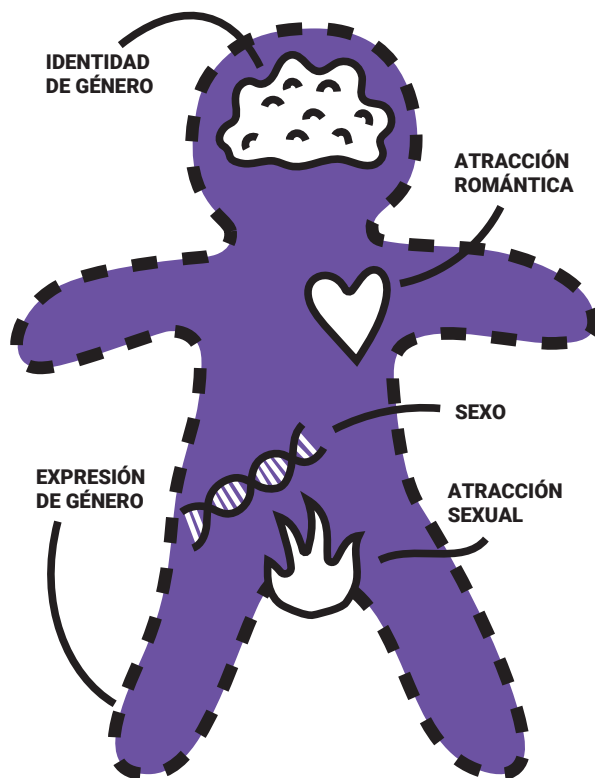
**Género:** se refiere al conjunto de expectativas, comportamientos y actividades de mujeres (feminidad) y hombres (masculinidad) construidos socialmente y que se atribuyen en función del sexo de cada persona.

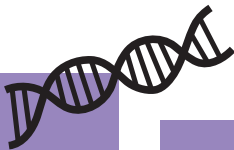
**Identidad de género:** se refiere a la experiencia personal de género a la que las personas sienten que pertenecen.

**Expresión de género:** se refiere a los diferentes aspectos de cómo una persona desempeña su identidad de género a través de la apariencia, el comportamiento, el idioma, los intereses, los roles y otras formas que se pueden percibir externamente.

## La persona *genderbread*

Identidad de género, expresión de género, orientación sexual... No están bien perfiladas y a menudo son variables. No son binarias. Ni lo uno ni lo otro. A veces es lo uno y lo otro. Un poco de esto y un poco de aquello.





### Sexo

**XX, ÚTERO, PENE, TESTÍCULO, XXX, TESTOSTERONA, ESTROGEN, XY, INTERSEXUAL, VAGINA**

Aspectos físicos como las hormonas, cromosomas y órganos reproductivos internos y externos.

La atracción es personal, variable, y se puede basar en cualquier combinación de sexo, género, identidad, y expresión de género.

**Orientación sexual**



**Atracción sexual**  
Quien le excita  
**ASEXUAL, PANSEXUAL, GAY, LESBIANA, BISEXUAL, HETEROSEXUAL, AROMÁNTICO/A**  
De quién se enamora  
**Atracción romántica**



**Identidad de género**  
**GENDERQUEER, TRANSGÉNERO, HOMBRE, MUJER, GÉNERO FLUIDO**  
La feminidad, masculinidad, queerness, ...



**Expresión de género**  
**VOZ, PELO LARGO, VESTIDO, PANTALONES, GESTOS, MAQUILLAJE**  
Forma de comportarse, vestirse, hablar, moverse,...



**¡TODAS LAS COMBINACIONES SON POSIBLES!**



¿Tiene ganas de saber más? Este modelo está basado en la Persona Genderbread v3. Puede leer sobre su origen y evolución en [itspronouncedmetrosexual.com](https://www.itspronouncedmetrosexual.com)

## ¿Qué palabras utilizar cuando hablamos de personas LGTB?

14

Hay muchas palabras que las personas usan cuando se refieren a las personas LGTB. Sin embargo, las personas LGTB no se identificarían con todas ellas. Algunos de los términos que se usan con mayor frecuencia se consideran insultantes, patologizantes o anticuados y, si se usan, pueden generar desconfianza o rechazo en la interacción. Los términos que se usan con mayor frecuencia y que la comunidad considera aceptables son aquellos que se representan en la sigla LGTB y que representan a Lesbianas, Gays, Trans y Bisexuales. Existen muchas combinaciones del acrónimo: algunas variaciones cambian el orden de las letras; algunas letras se omiten o se agregan para incluir muchas identidades sexuales y de género diferentes.

### El significado del acrónimo LGTB

**Lesbianas:** personas de sexo femenino y/o de género femenino que se sienten atraídas física y emocionalmente por personas de sexo/género femenino.

**Gayis:** personas de sexo masculino y/o género masculino que se sienten atraídas física y emocionalmente por personas de sexo/género masculino.

**Bisexuales:** personas que se sienten atraídas física y emocionalmente por las personas independientemente de su sexo o género.

**Trans:** personas que tienen una identidad de género que es diferente del género asignado al nacer, así como personas que desean expresar su identidad de género de una manera diferente al género asignado al nacer.

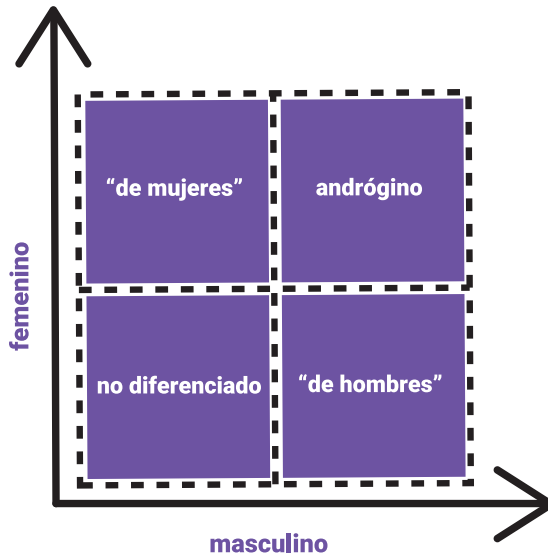
Términos adicionales:

**Cisgénero:** personas cuya identidad de género está alineada con el género asignado al nacer.



**Intersex:** personas nacidas con características sexuales que no se ajustan a las definiciones típicas de cuerpos masculinos o femeninos.  
**Queer:** históricamente un término despectivo (en inglés) para personas LGTB, pero que es reclamado por personas cuyo género, expresión de género y/o sexualidad no se ajustan a las expectativas dominantes ni se ajustan a las definiciones de las identidades LGTB.

15



Las identidades gays, lesbianas o bisexuales se refieren a la orientación sexual de una persona, la identidad trans a la identidad de género, y la intersexual a las características sexuales. Sin embargo, el sexo, el género y la expresión de género afectan a cada persona de una manera compleja y profunda.

# Crímenes de odio y discriminación – la estructura legal

- 16 Durante las últimas décadas, los países de Europa han dado importantes pasos positivos para garantizar la protección legal de las personas LGTB. El marco legal para la protección contra la discriminación y los crímenes de odio contra personas LGTB se ha desarrollado aún más en las recomendaciones de la Unión Europea (UE), el Consejo de Europa (CE) y las Naciones Unidas (ONU).

## La Directiva de los derechos de las víctimas

En 2012, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron la Directiva 2012/29/UE por la que se establecen las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. El objetivo de esta Directiva sobre derechos de las víctimas es garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y puedan participar en los procesos penales. La Directiva exige a los Estados miembros que brinden servicios personalizados a las víctimas y que presten especial atención a las víctimas que hayan sufrido un delito cometido por un prejuicio o un motivo discriminatorio que, en particular, podría estar relacionado con sus características personales. De acuerdo con la Directiva de derechos de las víctimas, la violencia de género se dirige contra una persona debido a su género, identidad de género o expresión de género, o afecta a personas de un género particular de manera desproporcionada. Ésta puede resultar en daño físico, sexual, emocional o psicológico o en una pérdida económica para la víctima. Incluye la violencia en las relaciones cercanas, la violencia sexual (incluida la violación, la agresión sexual y el acoso), la trata de personas, la esclavitud y diferentes formas de prácticas nocivas, como los matrimonios forzados, la mutilación genital femenina y los llamados "crímenes de honor" (ver la consideración 17).



De acuerdo con la definición proporcionada por la ODIHR, los crímenes de odio son actos delictivos motivados por prejuicios hacia grupos particulares de personas. Para ser considerado un crimen de odio, la ofensa debe cumplir con dos criterios: Primero, el acto debe constituir una ofensa bajo la legislación penal; y segundo, el acto debe haber sido motivado por un prejuicio. Las motivaciones de prejuicio pueden definirse ampliamente como opiniones negativas preconcebidas, supuestos estereotípicos, intolerancia u odio dirigidos a un grupo particular que comparte una característica común, como la raza, la etnia, el idioma, la religión, la nacionalidad, la orientación sexual, el género o cualquier otra característica fundamental. El delito de odio no tiene que estar dirigido sólo contra una persona, sino que puede ser un daño criminal contra una propiedad (por ejemplo, vandalismo contra una propiedad personal o contra lugares de encuentro de una comunidad). La Directiva sobre los derechos de las víctimas establece claramente en la consideración 9 que el delito es un mal contra la sociedad, así como una violación de los derechos individuales consagrados en la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE. Como tales, las víctimas de delitos deben ser reconocidas y tratadas de manera respetuosa, sensible y profesional, sin discriminación de ningún tipo por motivos de raza, color, origen étnico o social, características genéticas, idioma, religión o creencia, ideología política o cualquier otra opinión, pertenencia a una minoría nacional, propiedad, nacimiento, discapacidad, edad, género, expresión de género, identidad de género, orientación sexual, estatus de residencia o salud.

### **El marco legal nacional**

Los delitos de odio anti-LGTB están incluidos en la legislación española a través del principio de no discriminación, pero sin embargo los delitos de odio no están definidos de manera concreta en la legislación española. La Constitución española garantiza la igualdad y la no discriminación en los artículos 10 ("La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del

18

orden político y de la paz social”) y 14 (“Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”). En este sentido, a pesar de que los delitos de odio contra las personas en base a su orientación sexual, identidad de género o expresión de género no están específicamente reconocidos en la Constitución española, distintas sentencias han estipulado que la discriminación en base a la orientación sexual o la identidad de género constituye una infracción del principio de no discriminación.

El Código Penal español también incluye la discriminación por la orientación sexual y la identidad de género a través del principio de no discriminación. Distintos artículos incluyen la no discriminación en las esferas del empleo, los discursos de odio, la discriminación en los servicios o aquellas acciones que promueven la discriminación. El Código Penal regula las circunstancias agravantes y el género o la orientación sexual se consideran como circunstancias particulares en la ofensa. En este sentido, el Código Penal protege contra los delitos con motivaciones homofóbicas y transfóbicas en el artículo 150 y sus puntos específicos.

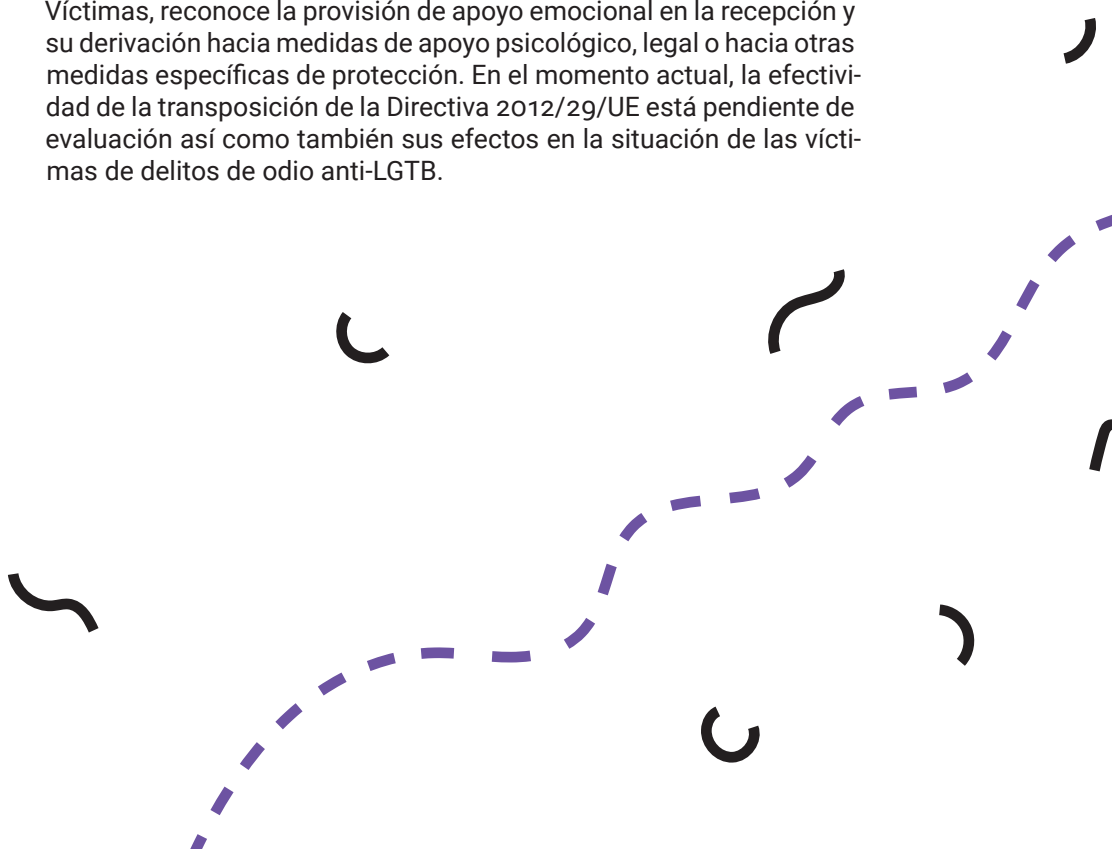
La legislación española también incluye preceptos antidiscriminatorios a través de Reales Decretos o en Leyes Orgánicas en ámbitos como educación, salud y servicios sociales y en los lugares públicos u online. Es importante tener en cuenta que algunos temas como la salud, los servicios sociales o incluso la educación también se regulan mediante las políticas autonómicas. Por esta razón, las medidas contra la discriminación se desarrollan habitualmente a través de leyes de las comunidades autónomas.

En España no es posible registrar un recién nacido como “otro” que no sea ni varón ni mujer, pero la Ley 3/2007 que regula la rectificación de los registros personales permite el cambio de sexo en los certificados de nacimiento y en otros documentos oficiales.

Existen otras leyes importantes, como la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, sobre medidas fiscales, administrativas y del orden social, que en los artículos 28, 34 y 35 define la igualdad de trato y la orientación sexual como uno de los principios de igualdad de trato, mientras que el artículo 36 define la carga de la prueba en acciones discriminatorias basadas en la orientación sexual.

19

La Directiva 2012/29/UE por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos se ha transpuesto a la legislación española mediante la Ley 4/2015, de 27 de abril, sobre el Estatuto de la víctima del delito. Es importante subrayar que esta ley no se refiere a las personas LGTB como un grupo particularmente vulnerable. Sin embargo, según el artículo 5.1a, las víctimas tienen derecho a medidas de asistencia y apoyo, mientras que el artículo 28, en su definición de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, reconoce la provisión de apoyo emocional en la recepción y su derivación hacia medidas de apoyo psicológico, legal o hacia otras medidas específicas de protección. En el momento actual, la efectividad de la transposición de la Directiva 2012/29/UE está pendiente de evaluación así como también sus efectos en la situación de las víctimas de delitos de odio anti-LGTB.



## La naturaleza de la violencia contra las personas LGTB

20

¿Qué esconde la violencia motivada por el odio? ¿Por qué una persona o un grupo de personas cometerían un acto de violencia? Una pregunta aún más importante es por qué alguien atacaría a otra persona a la que personalmente ni siquiera conoce. Al pensar sobre el odio y sobre quién podría cometer este tipo de crímenes, cada persona tiene su propia idea. Sin embargo, contrariamente a la primera imagen que podría venir a nuestras mentes –miembros de grupos de odio, pandillas o neonazis, la mayor parte de la violencia basada en el odio no es cometida por los miembros de grupos organizados. La mayoría de los perpetradores son personas corrientes que pueden ser o no propensas a la violencia. Muchos trabajos académicos e investigaciones de diferentes campos han pasado las últimas décadas buscando una causa para la intolerancia, la violencia y los crímenes.

En primer lugar, es importante destacar que los prejuicios provienen habitualmente de la ignorancia o de la falta de exposición a lo "desconocido". Hay muchos factores que conducen a prejuicios homofóbicos, transfóbicos y bifóbicos. Entre ellos, los más comunes son las creencias religiosas: considerar que cualquier forma de relación sexual entre personas del mismo sexo es errónea y está condenada. Además, hay una historia de persecución institucional de las personas LGTB –en la mayor parte de Europa la homosexualidad no fue despenalizada hasta la segunda mitad del siglo XX, mientras que la Organización Mundial de la Salud no desclasificó la homosexualidad como un trastorno mental hasta 1990. También hay factores condicionados culturalmente, como el sexismo y el machismo: la creencia de que las mujeres o los hombres nunca deberían ir contra las normas que se esperan de ellos/ellas.

Estos y otros factores que contribuyen a los sesgos no conducen automáticamente a la violencia. La mayoría de las personas no están lo suficientemente motivadas por sus prejuicios como para cometer un

delito contra alguien. No obstante, el prejuicio es lo suficientemente fuerte como para contribuir a la estigmatización de las personas LGTB como un grupo particularmente vulnerable.

**Discriminación:** poner a una persona o grupo en una posición menos favorable que a otras personas en una situación comparable. La razón de la discriminación generalmente se basa únicamente en la pertenencia real o percibida de la persona a una determinada categoría social. La discriminación indirecta ocurre cuando existe una práctica, política o regla que se aplica a todos de la misma manera, pero que aparentemente tiene un efecto menos favorable en algunas personas en comparación con otras.

**Crimen de odio:** actos criminales motivados por prejuicios o sesgos hacia grupos particulares de personas.

**Violencia:** uso intencional de la fuerza física, emocional, sexual y económica contra la voluntad de alguien para causar daño físico o psicológico, la muerte, o problemas en su desarrollo y/o privación de sus libertades.

**Homofobia:** una variedad de actitudes, sentimientos y acciones negativas, incluida la discriminación y la violencia contra personas que se identifican o son percibidas como lesbianas u homosexuales.

**Transfobia:** una variedad de actitudes y sentimientos negativos, incluida la discriminación y la violencia contra personas que se identifican o son percibidas como trans.

**Bifobia:** una variedad de actitudes y sentimientos negativos, incluida la discriminación y la violencia contra personas que se identifican o son percibidas como bisexuales.

**Heterosexismo:** la presunción de que todo el mundo es heterosexual y cisgénero y que sólo las atracciones y relaciones con el sexo opuesto son aceptables y, por lo tanto, superiores.

**Sexismo:** discriminación sistemática basada en la presunción de que las diferencias físicas entre los sexos justifican la superioridad de un sexo y/o de un género con respecto a otros.

**Patriarcado:** un sistema social en el cual los hombres de género cis tienen la autoridad principal en la vida política, social y pública, tienen el control de la propiedad y disfrutan del privilegio social.

¿Qué pasa con la violencia y el prejuicio contra las personas LGTB? La homofobia, la bifobia y la transfobia pueden tomar muchas formas diferentes, incluidas las actitudes y creencias negativas, la aversión o el prejuicio contra las personas que son identificadas o percibidas como lesbianas, bisexuales, gay o trans. Frecuentemente se basan en prejuicios, malentendidos, información falsa, estereotipos o temores que pueden tener o no profundas justificaciones sociales, religiosas, históricas, culturales u otras razones. Estos prejuicios a menudo se aprenden en la familia primaria del sujeto.

La violencia homofóbica y transfóbica es violencia de género. De forma similar a otras formas de violencia de género, se produce como resultado de las expectativas del rol normativo asociadas con cada género. Esto significa que dentro del contexto de una sociedad o comunidad existen ciertas expectativas sociales sobre comportamientos de género aceptables o roles de género. Al mismo tiempo, sólo hay dos géneros reconocidos, hombres y mujeres que cuentan con posibilidades desiguales de acceso al poder, lo cual no es ampliamente comprendido. En resumen, cualquier persona (cualquier género) puede convertirse en blanco de ataques físicos o verbales por transgredir los conceptos predominantes de los roles de género. Se pueden encontrar muchos ejemplos de transgresión de las concepciones esperadas o dominantes de los roles de género porque los roles sociales son complejos y pueden variar. Éstos son sólo algunos de los ejemplos más obvios:

- Los hombres homosexuales están transgrediendo la idea de masculinidad si tienen relaciones sexuales con otros hombres.
- Las mujeres lesbianas están transgrediendo la idea de feminidad porque no tienen sexo con hombres.
- Algunos hombres están transgrediendo el concepto de masculinidad si su expresión de género no coincide con la expresión de género deseable (por ejemplo, si la expresión de género del hombre se considera "demasiado femenina").
- Algunas mujeres están transgrediendo el concepto de feminidad porque demandan un trato igualitario al de los hombres (por ejemplo, en la familia, en el lugar de trabajo, en la vida pública).

- Las personas trans están transgrediendo los conceptos de género, porque superan la idea de que el género se deriva de las características sexuales propias.
- Las personas intersexuales están transgrediendo los conceptos de dos sexos distintos al tener cuerpos que no pueden clasificarse ni como hombres ni como mujeres.

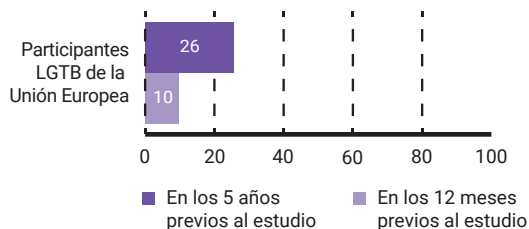
¿Qué hace que un comportamiento sea homofóbico o transfóbico? En resumen, una acción se convierte en un crimen de odio homofóbico o transfóbico si el motivo del agresor para atacar está basado en la orientación sexual real o percibida de la víctima, su identidad de género y/o su expresión de género. Si la víctima u otra persona creen que algo que han experimentado es un crimen de odio, éste debe ser documentado y registrado como tal por la persona a quien se le informa de este acontecimiento, y si a ello sigue un procedimiento penal, debe ser tratado como un delito de odio de acuerdo con la legislación nacional.

### **Violencia contra las personas LGTB en cifras**

En 2012, la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA; siglas en inglés) lanzó una encuesta online (publicada en mayo de 2013) sobre experiencias de discriminación motivadas por prejuicios, violencia y acoso hacia personas LGTB. La encuesta recibió 93.079 respuestas, y los resultados muestran que las personas LGTB en la UE sufren discriminación, marginación y violencia en la escuela, en el trabajo y en el espacio público.

Una cuarta parte (26%) de todas las personas LGTB encuestadas en la UE habían sido atacadas o amenazadas con violencia en los últimos cinco años (ver figura 1). La mayoría de las personas encuestadas que habían experimentado violencia en el último año (59%) dijeron que el último ataque o amenaza de violencia sufrido estaba relacionado parcial o completamente con el hecho de ser percibidas como personas LGTB.

Figura 1: Prevalencia de la violencia en los 5 años previos al estudio y en los 12 meses previos al estudio (%)



Fuente: Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Encuesta de la Unión Europea sobre lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros, Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, p. 56.

Las personas trans son especialmente vulnerables ya que experimentan el nivel más alto de violencia repetitiva y de crímenes de odio. Un tercio (34%) de todas las personas trans encuestadas aseguran que fueron atacadas física o sexualmente y/o amenazadas con violencia en los cinco años anteriores a la encuesta. Además, aproximadamente tres de cada diez personas trans encuestadas dijeron que habían sido víctimas de violencia o de amenazas de violencia más de tres veces en el último año previo a la encuesta (ver figura 2).

Figura 2: Participantes trans que recibieron ataques o amenazas con violencia una o más veces en los 12 meses previos al estudio, por número de incidentes.



Fuente: Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Encuesta de la Unión Europea sobre lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros, Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, p. 60



La encuesta indica que los perpetradores de la violencia fueron con mayor frecuencia personas desconocidas para las víctimas: el 45% de la violencia más reciente sufrida por los encuestados fue cometida por "otra persona que no conocían". En un tercio de los incidentes violentos (36% de los incidentes violentos más recientes), los perpetradores fueron un adolescente o un grupo de adolescentes. De los incidentes violentos cometidos por alguien que el encuestado conocía, el perpetrador más habitual era un compañero/a de trabajo, escuela, colegio o universidad (17%).

Más de la mitad de los acontecimientos violentos motivados por el odio tuvieron lugar al aire libre, con mayor frecuencia en la calle o en una plaza, en un parking, o en otro espacio público abierto (44%). De los incidentes que ocurrieron en espacios cerrados, los lugares públicos nuevamente fueron los más comunes: uno de cada 10 incidentes tuvo lugar en "una cafetería, restaurante, pub o club", mientras que uno de cada 13 ocurrió en el transporte público. Los domicilios de las víctimas fueron reportados como lugar de violencia en uno de cada 12 casos (8%).

### **Violencia contra las personas LGTB en España**

Sobre la base del informe sobre la evolución de los incidentes relacionados con los delitos de odio en España publicado por el Ministerio del Interior (2016), los delitos contra la identidad o la orientación sexual se han incrementado de manera aguda, pasando de 169 en el 2015 a 230 en 2016 (más del 36%). Más de la mitad de tales delitos se produjeron en 4 provincias (Barcelona, Madrid, Vizcaya y Navarra). En términos de las víctimas implicadas, los delitos incluidos en la categoría SOGI (Orientación Sexual e Identidad de Género) son los que afectan a un mayor número de personas, detrás tan sólo de la xenofobia (278 y 425 personas respectivamente). Las denuncias presentadas contra el discurso del odio y la orientación sexual también han registrado un incremento aunque las cifras sean anecdóticas (14 casos en 2015 y 21 en 2016). En general, los hombres resultan más afectados que las mujeres (174 y 104 víctimas respectivamente).

El Eurobarómetro especial sobre la discriminación en la Unión Europea en 2015 muestra que el 66% de los encuestados españoles creen que la discriminación sobre la base de la identidad sexual (personas transexuales y transgénero) está ampliamente extendida. Al mismo tiempo, el 44% de ellos considera que en los procesos de contratación laboral la orientación sexual de los candidatos (personas gays, lesbianas o bisexuales) puede afectar el resultado de la selección.

En el mismo sentido, según la encuesta a personas LGTB de la UE del año 2013, el 16% de los encuestados manifestaron haberse sentido discriminados en los últimos 12 meses en su trabajo por ser personas LGTB mientras que el 48% desconocían que la legislación nacional prohibía toda discriminación en su contra.

La escuela es otro ámbito en que este tipo de discriminación está muy presente. Por ejemplo, el 66% de los estudiantes menores de 18 años manifiestan que durante su escolarización tienen que ocultar o disimular "siempre" o "a menudo" que son LGTB. Esto no representa ninguna sorpresa dado que el Ministerio del Interior subraya que el 15,8% de las víctimas LGTB corresponden a este grupo de edad.

De manera más general, el 38% se sintieron discriminadas o acosadas sobre la base de su orientación sexual en los últimos 12 meses, mientras que el 56% de los encuestados afirmaron que el último incidente de violencia que sufrieron en estos últimos 12 meses se debió en parte o totalmente a que fueron percibidos como personas LGTB.

## ¿Por qué las personas LGTB no denuncian los crímenes que experimentan?

27

La mayoría de los estudios realizados en la Unión Europea muestran que los crímenes de odio no son denunciados por las víctimas o son mal calificados (infraregistrados) en el procedimiento penal.

La encuesta online de la FRA a las personas LGTB en 2013 también muestra una gran tasa de no denuncia; se han denunciado menos de uno de cada cinco de los incidentes experimentados por los encuestados en los cinco años anteriores a la encuesta (22%).

La razón más frecuente para no denunciar el caso a la policía que indicaron los encuestados fue que no creían que las autoridades hicieran nada al respecto. Además, alrededor de un tercio de los encuestados indicaron que sentían que la policía no podría hacer nada respecto de su caso, incluso si lo deseaba.

Del mismo modo, el tipo de delito puede ser la razón del bajo nivel de denuncias: un tercio de los participantes en la encuesta de la FRA indicaron que el incidente fue demasiado leve, no lo suficientemente serio, o incluso que nunca consideraron la opción de denunciarlo. La tercera razón más común para no denunciar fue el temor a una reacción transfóbica u homofóbica de la policía (ver tabla 1).

Tabla 1: Razones para no denunciar a la policía incidentes de violencia motivada por el odio (%)

	Último	El más serio
Pensaban que nadie haría nada	50	43
Demasiado poca cosa/no lo suficientemente grave/nunca me ha pasado	38	30
No pensaban que podrían hacer algo	37	32
Miedo a una reacción homofóbica y/o transfóbica de la policía	34	29
Vergüenza, bochorno, no quería que nadie lo supiera	26	29
Miedo del atacante, miedo a represalias	25	25
Lo solucioné por mi cuenta / Una amistad se implicó / asunto familiar	19	20
Demasiada afectación como para contactar con la policía	16	18
No me iban a creer	16	14
No quería que detuvieran al atacante o que tuviera problemas con la policía	6	5
Pensé que era mi culpa	6	7
Alguien me detuvo o me disuadió	5	5
Pedí ayuda en otro lugar	5	4
Acudí directamente a un magistrado o para denunciar el incidente	0	0
Otra razón	8	8

Fuente: Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Encuesta de la Unión Europea sobre lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros, Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, p. 68

Los factores psicológicos y emocionales también juegan un rol en el bajo índice de denuncias. Sin embargo, no parecen ser el principal indicador de la infradenuncia: tres de cada 10 encuestados que experimentaron violencia homofóbica y transfóbica dicen que no denunciaron el incidente más reciente (26%) o más grave (29%) porque se sintieron avergonzados/as o incómodos/as por lo que les sucedió y, por lo tanto, decidieron mantenerlo en secreto. Una cuarta parte de las personas encuestadas afirmó que no denunció la violencia por miedo al perpetrador o por temor a una repetición de la situación de violencia.

En España no hay una estimación clara de las dimensiones de la infradenuncia y mientras que para algunas fuentes el número real de casos no se alejaría en exceso del número de casos denunciados, para otras

fuentes el número real sería hasta 5 veces superior. El trabajo de campo realizado en el marco del proyecto Come Forward con representantes de ONGs, instituciones y miembros de la policía que prestan apoyo a víctimas de delitos de odio LGTB ha arrojado luz sobre las diferentes razones que explican el nivel de infradenuncia. En primer lugar, existe una cierta falta de conocimientos sobre los tipos de conductas que pueden ser considerados como delitos de odio, en especial cuando se habla de actos de “baja intensidad”, que incluyen insultos o calumnias. El segundo motivo remite a la falta de comodidad en relación con el mecanismo completo, que incluye presentar la denuncia y recibir apoyo; y tener que ir a una comisaría a explicar aspectos privados de la vida personal a desconocidos que visten uniforme y tener que confiar en ellos siguiendo procedimientos con los que las víctimas no están familiarizados. Todo ello causa una fuerte resistencia a presentar denuncias. También hay casos en que las víctimas prefieren olvidar e introducir cambios en sus vidas a fin de evitar que se repitan los incidentes, como por ejemplo cambiar de ciudad o de trabajo.

### Razones para no denunciarlo a las autoridades

“Hay muchas razones para no denunciar: el miedo a no ser comprendido, el miedo a hacerse visible, prejuicios contra la policía, ignorancia de las leyes. Creen que no ayuda mostrar abiertamente tu orientación sexual y que uno no quiere mostrar su vida privada” (España, participante en el proyecto Come Forward).

“Cuando fui asaltado sexualmente logré llamar a la policía para pedir ayuda mientras que el hombre todavía me retenía. El policía que contestó la llamada se rió de mí y comenzó a hacer bromas. [El policía] colgó. Esto fue claramente una discriminación contra los casos de violación de personas gays y contra los casos de violación masculina en general” (Francia, participante en la encuesta online de la FRA a personas LGTB, 2013).

30

"Muchas veces denunciar resulta muy difícil para las víctimas porque tendrán que explicar a un agente de policía algo que sucedió en un área de cruising o en una sauna" (España, participante en el proyecto Come Forward).

"Fui atacado/a físicamente durante una fiesta contra la homofobia en un espacio público por tres hombres, posiblemente miembros de un grupo homófobo. No denuncié porque pensé que no daría ningún resultado". (Grecia, participante en la encuesta online de la FRA a personas LGTB, 2013)

"Hay situaciones que las víctimas no quieren denunciar porque no quieren entrar en nuevos procedimientos judiciales, o lo que sea, pero sí que quieren explicar lo que les ocurrió como un acto político". (España, participante en el proyecto Come Forward).

"El incidente de violencia se produjo en una fiesta en la playa en España. Estaba borracho y con mi novio, así que tal vez no era muy discreto con respecto a lo de ser gay. Fui atacado sin previo aviso sin razón aparente. No lo denuncié, ya que no pensé que la policía estaría interesada, ya que yo sólo era un turista y lo que podía contarles era muy poco". (Reino Unido, participante en la encuesta online de la FRA a personas LGTB, 2013)

En España, la razón para no denunciar se basa principalmente en la percepción de que el delito no es lo bastante grave. Se trata generalmente de insultos o de amenazas en lugares públicos. En algunos casos, las víctimas se sienten avergonzadas por tener que relatar lo que les sucedió, en especial si tuvo lugar en áreas de cruising o en saunas y/o tienen miedo a represalias por parte del agresor.

Los conocimientos limitados sobre cómo presentar una denuncia y sus consecuencias son otras de las causas que dificultan el acceso a la justicia. Por otro lado, las personas que en el pasado ya presentaron alguna denuncia argumentan que el proceso es lento y que el resultado final del mismo no siempre es satisfactorio por lo que no compensa los esfuerzos realizados.

## Razones para no denunciar la violencia en entidades LGTB

No hemos conseguido datos de víctimas al respecto. La mayoría de las personas entrevistadas han sido profesionales de instituciones y de entidades. A pesar de ello, los motivos expuestos por los profesionales están en consonancia con los aducidos por la OSCE y la FRA. De acuerdo con el informe de la OSCE, *Hate Crime Data-Collection and Monitoring Mechanisms* (2014), los motivos para no denunciar en los países de la OSCE son\*:

- el miedo a la revictimización o a represalias por parte de los agresores;
- sentimientos de humillación o de vergüenza ante la victimización;
- incertidumbre sobre cómo/dónde denunciar un incidente o sobre cómo ello les beneficiará como víctimas;
- falta de confianza en que las fuerzas policiales les ayuden o se tomen sus casos seria y efectivamente;
- barreras lingüísticas;
- miedo a ser deportado en el caso de personas indocumentadas;
- en el caso de personas lesbianas, gays, bisexuales o transgénero (LGTB), miedo a exponer su identidad;
- no considerar que el incidente haya sido un delito.

\*<http://www.osce.org/odihr/datacollectionguide?download=true>

## Cuando se denuncian los crímenes de odio

32

Encontrar el coraje para denunciar un crimen de odio no es fácil para las víctimas. No sólo han pasado por un acontecimiento que puede haber sido traumático, sino que también estarán probablemente en la posición de tener que revelar algunos aspectos de sus vidas personales y de su identidad a personas desconocidas. Esta exposición no deseada puede causar en las víctimas la sensación de no tener el control de sus vidas. Por estas razones, asegúrese de seguir los siguientes pasos para garantizar a la víctima que su persona y su perspectiva son reconocidas y respetadas.

### Orientaciones generales para responder a la denuncia de un crimen de odio

1. Preséntese siempre con su nombre completo y con su rol en el procedimiento. Asegúrese de que la víctima tenga su información de contacto y de que pueda comunicarse con usted después de la entrevista.
2. Pregúntele a la víctima cómo prefiere que le llamen (¿Cuál es su nombre? ¿Cómo le gustaría que me dirigiera a usted?)
3. Pregúntele a la víctima si tiene alguna lesión física y asegúrese de que haya asistencia médica disponible.
4. Si es posible, informe a la víctima sobre sus derechos de acuerdo con la legislación nacional y/o la Directiva de Derechos de las Víctimas (2012/29 / UE). Asegúrese de que la víctima reciba toda la información relevante de una manera simple, accesible y comprensible para él/ella. La información debe darse de diferentes maneras: verbalmente, en un folleto que pueda llevarse a casa, etc.
5. Asegúrese de que la víctima se sienta segura y confiada, y de que siempre pueda hacerle preguntas si algo no le resulta comprensible. La víctima debe compartir sólo la información que quiere



compartir. Esto es particularmente importante si su contacto inicial con la víctima se produce inmediatamente después de que experimentara violencia.

6. Pídale a la víctima que le cuente brevemente lo que sucedió. Use iniciadores simples de conversación para que la víctima sienta que está recuperando el control de su situación (por ejemplo, ¿qué le gustaría ahora? ¿Necesita agua?).
7. Haga una evaluación individual: ¿tiene la víctima algún apoyo específico o necesidades de protección? ¿Es la víctima particularmente vulnerable a violencia repetida o a victimización secundaria?
8. Reconozca la experiencia de la víctima dándole las gracias por compartirla con usted. Asegure a la víctima sobre la confidencialidad durante la entrevista.
9. Si es posible, informe a la víctima sobre los pasos posteriores y sobre el papel que usted jugará en todo ello. Es importante que la víctima siempre esté acompañada por una persona que le sea familiar.

### ¿Cómo reconocer un crimen de odio contra personas LGTB?

Incluso si las víctimas encuentran la fuerza para denunciar un crimen de odio, no todas se mostrarán abiertas acerca de su identidad o para dar detalles del acontecimiento que puedan sugerir que fue un crimen de odio. Hay que tener en cuenta que muchas personas se sienten incómodas hablando de sus identidades y vidas personales con funcionarios y personas desconocidas en general, pero además pueden no estar al tanto de lo que es un crimen de odio y qué tipo de detalles podrían ser relevantes. Si usted sospecha que el hecho denunciado es un delito de odio contra las personas LGTB, preste atención a los siguientes indicadores.

¡Recuerde! Haga siempre preguntas sobre el contexto de los hechos, y no sobre la identidad de la víctima y su vida privada (a menos que sea necesario debido a la naturaleza del delito).

## Principales indicadores de un crimen de odio contra las personas LGTB.

Las investigaciones y las entrevistas con las víctimas sugieren que la mayoría de los crímenes de odio contra las personas LGTB:

- Son cometidos por perpetradores desconocidos en lugares públicos, interiores o al aire libre –preste atención a si los ataques ocurrieron cerca de un lugar de reunión de la comunidad LGTB (clubes, bares, centros sociales, área de cruising) o en su propia casa.
- Puede ser víctima de un delito de odio contra las personas LGTB debido a su expresión de género: vestimenta, comportamiento, símbolos LGTB (insignias del arco iris/cintas/ropa, triángulos rosas o negros).
- La víctima es un/una activista LGTB o estaba involucrado/a en actividades que promueven los derechos de las personas LGTB en el momento de los hechos.
- La víctima estaba en compañía de una pareja del mismo sexo.
- Casi siempre implican un lenguaje homofóbico y/o transfóbico, calumnias y humillaciones verbales antes o durante el ataque físico. Pregúntele a la víctima y a los testigos si recuerdan lo que dijo el perpetrador.
- Se producen antes, durante y en particular después de eventos de importancia para la comunidad LGTB, por ejemplo en la marcha del 28 de Junio o tras otros actos de protesta.
- Se producen cuando hay un aumento significativo de la visibilidad pública de las personas LGTB en público o en los medios: por ej. durante los debates públicos y los debates políticos sobre los derechos LGTB.
- El perpetrador es parte de un grupo de odio organizado conocido por sus discursos de odio homofóbico y transfóbico: investigue si éste muestra símbolos que indiquen su pertenencia a un grupo de odio organizado o si se identifica con alguno de estos grupos en las redes sociales.

- El perpetrador no mostró ningún motivo financiero o de otro tipo al cometer el delito (no hubo ningún robo).
- A diferencia de los crímenes de odio racistas, los crímenes de odio contra las personas LGTB pueden ocurrir en el hogar de la víctima y el perpetrador puede ser un miembro de la familia.

### **Documentar los delitos de odio**

¿Qué documentar durante la entrevista?

- ¿La víctima cree que el crimen fue motivado por un prejuicio contra las personas LGTB? De ser así, documente por que cree que es una víctima de un delito de odio homofóbico/transfóbico.
- Si la víctima es una persona trans cuyos documentos no reflejan su identidad de género, asegúrese de indicar la identidad de género de esta persona. Incluso si el formulario de la denuncia requiere indicar el sexo de la persona, indique la identidad de género de la persona en la descripción.
- Documente qué tipo de lesiones, si las ha habido, ha sufrido la víctima, incluida la forma en que la víctima se siente emocionalmente.
- Documente a través de una descripción detallada la violencia y el (los) perpetrador (es). ¿Conoce la víctima al/los perpetrador(es) o tuvo algún encuentro antes con él/ellos?
- Documente si el lugar donde ocurrió el crimen tiene algún significado para la comunidad a la que pertenece la víctima. Si es así (un bar, un evento público relacionado con personas LGTB, un área de cruising), explique su relevancia.
- ¿Estaba la víctima sola cuando fue atacada?
- ¿Había testigos alrededor? ¿Puede usted contar con ellos?

**¡Fotocopie y use!**

## Acceder a la comunidad LGTB

36

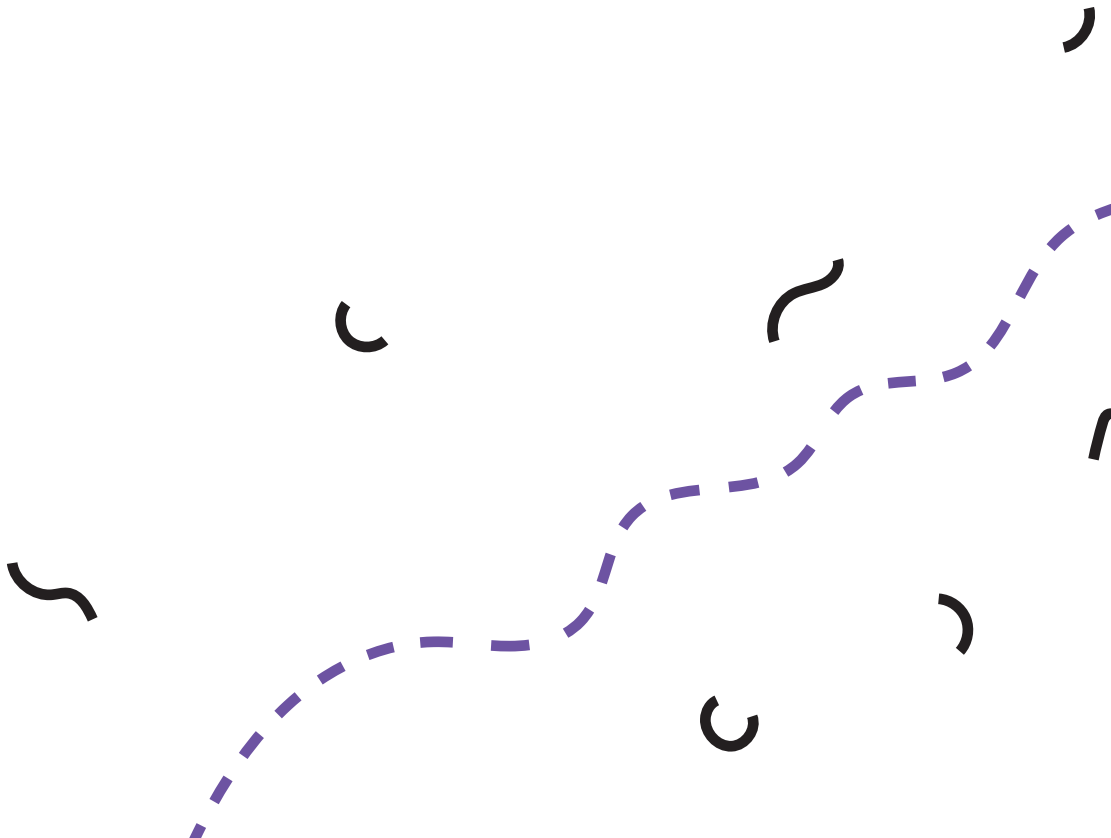
Las entidades LGTB pueden tener un papel importante en todo el proceso de denuncia e investigación y brindar apoyo a las víctimas. Si usted trabaja en una institución pública que trata con víctimas de crímenes de odio contra las personas LGTB, asegúrese de contactar a la entidad LGTB local o con la más cercana a usted. Las siguientes son algunas sugerencias sobre cómo llegar a la comunidad LGTB y sobre la manera de colaborar con ella.

### Sugerencias sobre cómo llegar a la comunidad LGTB

- El gobierno, las autoridades locales, los defensores del pueblo, la policía y/o el fiscal pueden ponerse en contacto con la comunidad LGTB en el momento de tomar medidas para asegurar la cobertura mediática de los enjuiciamientos de crímenes de odio homofóbicos y transfóbicos. Pueden pedir ayuda a las entidades LGTB y condenar conjuntamente el crimen de odio que ocurrió. Esto alentará a otras víctimas a denunciar los crímenes de odio en el futuro, independientemente de los motivos.
- La policía y/o los fiscales pueden trabajar juntos con la comunidad LGTB y/o con entidades LGTB en la investigación penal previa al juicio, a fin de recopilar información, encontrar a los testigos, a los perpetradores o, en general, facilitar el diálogo con la comunidad LGTB de cara a construir un cierto grado de confianza en la aplicación de la ley.
- Los proveedores de servicios, los centros de apoyo a las víctimas, las entidades LGTB, la policía y los fiscales pueden asistir conjuntamente a formaciones y talleres para generar confianza, intercambiar experiencias y las buenas prácticas.
- Los agentes de policía, especialmente la policía de proximidad de la comunidad, pueden establecer conexiones personales con miembros de la comunidad LGTB local, particularmente

con líderes comunitarios LGTB y entidades, con el fin de comprender las necesidades de la comunidad para aumentar su confianza en la aplicación de la ley tratando a las víctimas de manera profesional y respetuosa.

- Los proveedores de servicios, la policía, los fiscales y los centros de apoyo a las víctimas deben usar un lenguaje respetuoso y sensible al género: infórmese sobre el lenguaje sensible al género en el glosario de este folleto. Evite siempre usar palabras ofensivas incluso cuando esté hablando con colegas o piense que no hay una persona LGTB a su alrededor.



## La perspectiva de las víctimas

38

Las reacciones a los delitos de odio y a la violencia en general pueden ser distintas dependiendo de cada persona. Es importante tener en cuenta que a veces una persona puede parecer estable pero, de hecho, lo que ha sufrido puede ser mucho más que simplemente un episodio estresante.

Las víctimas de violencia basada en el odio experimentan a menudo un trauma y una ansiedad extrema incluso si no ha habido violencia física. A diferencia de un delito violento común, los delitos de odio afectan a las emociones más profundas de las víctimas porque el motivo del ataque ha sido su identidad o personalidad. Combinando esto con el trauma y la ansiedad causados por la violencia en sí, una víctima puede sentirse indefensa, perder la sensación de seguridad y sentirse constantemente en peligro incluso si el agresor ha sido detenido. Los procesos penales son otra gran causa de estrés para las víctimas, en ocasiones tan poderosa que las víctimas no quieren colaborar con ninguna de las partes implicadas, incluso si éstas están haciendo todo lo que pueden en su beneficio y el de la sociedad en general. En un proceso judicial, las víctimas sufren estrés porque lo que se espera de ellas es que hablen sobre la violencia que han experimentado (a menudo de manera repetida durante el proceso judicial), lo que también se denomina victimización secundaria.

A pesar de ello, las víctimas pueden tener reacciones muy distintas y algunas de ellas puede que no experimenten ni trauma ni ansiedad. El hecho de que una víctima no experimente un trauma o no muestre indicadores de ansiedad no hace, sin embargo, que el delito de odio que ha sufrido sea menos importante.

La siguiente descripción es una historia real que explica simplemente uno de los muchos tipos posibles de reacciones a la violencia basada en el odio. En ocasiones, víctimas de situaciones similares optan por

no hablar nunca de ello con nadie. Si una víctima se ha abierto a ti y ha denunciado un delito de odio, ello le ha representado un gran coraje y esfuerzo.

Nota: Los nombres de las personas se han modificado para proteger su intimidad.

39

### **La historia de un delito de odio desde la perspectiva de la víctima:**

Paula es una mujer de unos 20 años. Es una mujer lesbiana emancipada y orgullosa que participa activamente en la vida social de su comunidad LGTB local. Asiste regularmente a los actos LGTB, se manifiesta en las Marchas del Orgullo Gay con todos sus amigos/as y familia y es abierta con todas las personas que conoce. Nunca se esconde cuando besa a su pareja en público. Como muchas personas de su edad, de cuando en cuando sale los sábados por la noche con ella y otros amigos u amigas a bares y clubes. Aquel sábado en concreto decidió ir a un club muy popular en el que ya había estado en diversas ocasiones con anterioridad. No era un club LGTB pero muchos de sus amigos y amigas LGTB eran clientes habituales del mismo. Paula y su pareja llegaron a él cogidas de la mano y se reunieron con sus amigos y amigas. Todo daba la impresión de que iban a pasárselo bien. Paula y su pareja bailaron juntas y se besaron muchas veces. Más tarde, un hombre aproximadamente de su edad se le aproximó con la intención de flirtear con ella. Dado que era una persona muy vulgar, Paula no fue demasiado delicada en su rechazo. No volvió a verle hasta la mañana siguiente a primera hora cuando ella y su pareja salían del club. El hombre estaba esperándola con dos de sus amigos en una zona de aparcamiento cercana al club. Sus amigos separaron a Paula de su pareja y el hombre empezó a humillarla y a amenazarla con toda suerte de insultos sexistas y homofóbicos. En seguida llegaron los puñetazos. El hombre la golpeó diversas veces y ella cayó al suelo rápidamente. Su pareja fue testigo de todo y no dejó de gritar. Poco después de que Paula cayera al suelo,

Sara, una de sus amigas que había estado en el club con ellas, se dio cuenta de lo que estaba pasando. Sara, que había sido testigo de diversas muestras de violencia homofóbica con anterioridad, instó a los agresores a interrumpir la violencia contra Paula y su pareja, pero entonces el hombre que la estaba atacando empezó también a insultar a Sara. Se produjo una escalada de la violencia, Sara se mostró capaz de defenderse a sí misma y los amigos del agresor intervinieron y decidieron llevárselo. Afortunadamente, otras personas se habían congregado y una de ellas ya había llamado a la policía y a una ambulancia. Tanto la policía como la ambulancia llegaron en poco tiempo. Paula seguía en el suelo, en estado de shock, magullada y con un hematoma en la frente. Se sentía indefensa y enojada al mismo tiempo, pero en aquel momento no había nada que pudiera hacer. Su pareja también estaba traumatizada. Las dos estaban llorando. Su amiga Sara estaba en un estado de shock de baja intensidad. Había reaccionado de manera diferente e intentaba hablar con las personas que estaban a su alrededor. Al llegar la policía, les preguntó qué había sucedido. Todos los testigos manifestaron con claridad que Paula y su pareja eran dos mujeres lesbianas que habían sido verbalmente acosadas y humilladas por un desconocido en base a su orientación sexual antes de que éste atacara físicamente y verbalmente a Paula. Después del ataque, Sara fue la primera en ponerse en contacto con ONGs y también colaboró con la investigación manteniéndose en contacto con todos los testigos. Al principio, Paula y su novia tan sólo deseaban asistencia médica y rechazaron todo contacto con otras personas. Tuvo que transcurrir una semana para que se mostraran dispuestas a cooperar y acudieron a ONGs para solicitar tanto apoyo legal como psicosocial.



Experimentar un episodio traumático puede causar daños físicos, emocionales o psicológicos independientemente de que durante el ataque se produjeran heridas físicas. En situaciones de mayor gravedad incluso puede desarrollarse un trastorno agudo de estrés. Aunque las reacciones de las víctimas a experiencias traumáticas tienen un carácter individual y por tanto pueden ser distintas, pueden agruparse en diversas categorías:

**Reacciones emocionales** – miedo, vergüenza, ansiedad, indefensión, inseguridad, tristeza, depresión, una sensación de pérdida de control, ataques de pánico, sentimiento de culpabilidad, desconfianza en otras personas, hipersensibilidad, cambios constantes de humor y otras reacciones emocionales intensas.

**Reacciones físicas** – vértigos, temblores, tensiones musculares, molestias psicomotoras, sudoración (especialmente en las palmas de las manos), dolores de cabeza, sensibilidad elevada a la luz, sensación de frío en las partes inferiores del cuerpo (en especial en los pies), palpitaciones, presión arterial elevada, hipoglucemia, problemas digestivos, hiperexcitación, dificultades para expresarse, problemas para respirar y estados variables de shock.

**Reacciones del comportamiento** – reticencia, rechazo de la comunicación, aislamiento, lloro, agresiones, explosiones verbales, impaciencia, abuso de drogas o del alcohol, autolesiones, intentos de suicidio.

**Reacciones cognitivas** – desorientación, confusión, problemas de concentración, dificultades para expresarse, olvidos, distracciones.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Fuente de esta clasificación: Hamer Vidmar, Nikica 2016. „The Treatment of Victims of Hate Crime Against LGBTIQ Persons.“ Presented at the Training for the Students of the Police Academy, May 23, Zagreb, Croatia

Si le preocupa la salud mental de una víctima o sospecha que una persona pueda tener tendencias suicidas, reaccione rápidamente contactando con un profesional en prevención de suicidios. Al final de este folleto, encontrará un listado de contacto de puntos LGTB de apoyo a las víctimas. Si necesita asistencia es urgente, contacte con un servicio de 24 h:

España: Llame al 112, el número de teléfono 24 horas para todo tipo de emergencias: salud, incendios, rescates, o protección segura.

### **Reacciones específicas de las víctimas de delitos de odio en procesos penales**

Al trabajar con víctimas de violencia y discriminación en casos de delitos de odio, tenga en cuenta que:

- La víctima puede no ser capaz de recordar parte de la información o información suficiente sobre el episodio;
- La víctima puede no ser capaz de ofrecer una declaración precisa y detallada;
- Las declaraciones de las víctimas pueden ser precisas y detalladas en relación con determinadas partes del episodio, pero muy vagas o contradictorias en otras (la víctima, por ejemplo, puede recordar de manera detallada la descripción del atacante pero no saber qué ocurrió tras el ataque);
- La víctima puede centrarse en detalles irrelevantes para el proceso penal;
- La víctima puede parecer confusa y aturdida;
- La víctima puede negar que se haya visto implicada en un delito de odio;
- La víctima puede haber sido asaltada sexualmente pero referirse únicamente al aspecto físico del ataque;
- La víctima puede tener dificultades para entender algunas preguntas;

- La víctima, al hablar, puede parecer confundida;
- Algunas víctimas pueden haberlo sido por causas múltiples (por ejemplo, el género, la religión, su condición étnica, la discapacidad o su estatus como refugiado). Hay que asegurarse de que se han reconocido todos los supuestos.
- La víctima puede tener algunos problemas de salud por estrés en el momento de testificar (por ejemplo ataques, explosiones violentas o extrema ansiedad que pueden desembocar en un ataque de pánico);
- La víctima puede aparecer desorientada y/o perder la concentración durante una conversación;
- La víctima puede experimentar *flashbacks* del ataque durante una conversación;
- La víctima puede parecer carente de emociones o como si no le importara lo que le sucedió;
- La víctima puede tener problemas para expresarse;
- La víctima puede describir la violencia experimentada como si le hubiera ocurrido a otra persona (por ejemplo, hablando en tercera persona);
- La víctima puede parecer hostil y desconfiada;
- La víctima puede estar bajo medicación o en abuso de sustancias o de alcohol.



## Apoyo a las víctimas LGTB de delitos de odio

44

En los procesos penales todas las víctimas, y por tanto las víctimas de delitos de odio, y las víctimas LGTB de delitos de odio, incluyendo a sus familias (parejas, padres/tutores y/o hijos) tienen derecho a servicios públicos confidenciales de apoyo (Directiva de los Derechos de las Víctimas, consideración 8). Estos servicios incluyen: la provisión de información sobre el proceso penal, la provisión de asesoramiento y de apoyo emocional y psicológico y, si es necesario, un apoyo especializado o práctico para capacitar a las víctimas para enfrentarse a las secuelas de un delito, así como también en relación con procesos penales actuales o futuros.

Las entidades LGTB también proporcionan servicios adicionales o complementarios para las víctimas: apoyo e información legal, representación legal, derivaciones a apoyo psicológico, psicosocial o emocional, así como también seguimiento y documentación de los procedimientos penales. Finalmente, en algunos procesos, sobre todo en litigios civiles, las entidades pueden intervenir en ellos en representación de las víctimas.

El apoyo básico que contempla la Directiva de derechos de las víctimas incluye:

**Apoyo emocional** – escuchar a las víctimas, empatizar con ellas y mostrarles afecto.

**Apoyo informativo** – proporcionar información básica, orientación o asesoramiento en relación con sus derechos y con los servicios de apoyo existentes.

**Apoyo instrumental** – proporcionar recursos materiales de acuerdo con las necesidades de la víctima.

**Compañerismo** – ayudar a la víctima a recuperar el control de su vida. Ello incluye implicar a la víctima en las actividades que realizan aquellos que la apoyan.

Este apoyo básico debería estar disponible tan pronto como fuera posible después de que se haya cometido un delito, independientemente de si éste ha sido denunciado o no a la policía, y debería mantenerse durante un tiempo apropiado después de que se haya emitido el veredicto final en función de las necesidades individuales de cada víctima. Las víctimas también deberían recibir apoyo cuando el agresor queda libre del arresto y/o de la encarcelación.

Tanto los centros públicos de apoyo a las víctimas como las entidades LGTB deberían informar a las víctimas sobre todos los servicios a su disposición. Por tanto, deberían colaborar estrechamente.

Las víctimas que hayan sufrido daños severos o sean particularmente vulnerables pueden necesitar servicios adicionales de apoyo dadas sus necesidades específicas. Particularmente los grupos LGTB expuestos a episodios repetidos de violencia siempre deberían contar con apoyo especializado:

- Aquéllos que han sufrido abusos sistemáticos o han sido amenazados por la/s misma/s persona/s.
- Las víctimas de abusos psicológicos de larga duración.
- Aquéllos que anteriormente ya habían sido víctimas de un delito de odio.
- Aquéllos que conocen personalmente a sus agresores.
- Las víctimas de violencia doméstica o de violencia de pareja.
- Las víctimas que son trabajadoras del sexo.
- Las víctimas de ataques sexuales y/o de violaciones.
- Los y las menores de edad.
- Las víctimas que también son personas refugiadas.
- Las víctimas con discapacidades físicas/mentales/cognitivas.



Este apoyo especializado siempre se debería basar en las necesidades individuales de cada víctima y en la gravedad del delito. La principal función de un apoyo especializado es superar o prevenir cualquier trauma y otras formas de daño de larga duración a consecuencia del delito.

Debe tenerse en cuenta que las entrevistas con víctimas de violencia sexual son muy delicadas y que las víctimas deberían gozar de libertad para decidir el sexo del entrevistador. Las víctimas de violencia sexual, las víctimas del tráfico de personas y los menores también tienen derecho a ser interrogadas por videoconferencia.

#### **Tipos de apoyo especializado:**

- Atención al trauma.
- Provisión de refugios y/o de lugares seguros.
- Provisión de apoyo médico inmediato.
- Provisión de asesoramiento psicológico inmediato.
- Provisión de un examen médico y forense para las víctimas de violación y de un ataque sexual.
- La provisión de servicios específicos para menores de edad
- Contactar con defensores públicos y organismos de igualdad con vistas al apoyo legal.
- Garantizar medidas que permitan a las víctimas declarar sin tener que estar presentes en el mismo espacio físico que el/los agresor/es.

## Especificidades del trabajo con víctimas de delitos de odio homofóbicos/transfóbicos

- No parta de la base que todas las personas LGTB están abiertas a hablar de su sexualidad o de su identidad de género con todo el mundo. Asegúrese de que las víctimas se sienten cómodas y seguras y de que pueden confiar en usted.
- Sea consciente de que el documento de identidad no siempre refleja la auténtica identidad de género de una persona. Algunas personas trans tienen una identidad de género que no concuerda con su nombre legal o con su sexo legal.
- Mantenga una escucha activa y use los mismos pronombres de género que la persona con la que está hablando.
- Tenga en cuenta que no todas las personas LGTB se identifican con la palabra o término que a usted le es familiar. Algunas palabras de las que usted conoce pueden ser consideradas ofensivas. Si no está todavía seguro de la manera en que una persona se identifica en términos de género o sexualidad, es apropiado preguntarle de manera profesional y respetuosa: “¿Cómo te identificas desde el punto de vista de tu género o sexualidad?”
- Si no entiende algo en relación con la identidad de una persona es mejor preguntarle de manera profesional y respetuosa. Si comente un error, discúlpese tan pronto sea evidente o le sea comunicado.
- Proteger la intimidad personal es extremadamente importante al trabajar con personas LGTB. Revelar una determinada información personal podría tener un gran impacto en la vida de esa persona. Asegúrese de hacer todo lo posible para proteger la intimidad de la víctima y confírmese lo siempre.

## Lista de contactos

48

Algunas entidades LGTB también proporcionan servicios de apoyo adicionales o complementarios para las víctimas: apoyo e información legal, representación legal, derivaciones a apoyo psicológico, psicosocial o emocional, así como también seguimiento y documentación de los procedimientos penales. Finalmente, en algunos procesos, sobre todo en litigios civiles, las entidades LGTB pueden intervenir en ellos en representación de las víctimas.

En las próximas páginas encontrará la lista de organizaciones de la sociedad civil que brindan servicios legales y/o apoyo psicológico o psicosocial a víctimas LGTB de crímenes de odio y discriminación. Las organizaciones de la sociedad civil trabajan en estrecha colaboración con los centros de apoyo de las víctimas para ayudar a las víctimas.

Recomendamos encarecidamente que las víctimas reciban información sobre asistencia legal y psicológica gratuita y accesible.





## **OND**

Oficina per la No Discriminació de Barcelona

<http://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>

## **Organizaciones Lambda**

Barcelona, <http://www.lambda.cat>

and Valencia, <http://lambdavalencia.org/es>

## **Front d'Alliberament Gai de Catalunya (FAGC)**

<http://www.fagc.org/news.php>

## **Colectivo de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales de Madrid (COGAM)**

[www.cogam.es](http://www.cogam.es)

## **Movimiento contra la Intolerancia**

<http://www.movimientocontralaintolerancia.com>

## **Associació Catalana per la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transexuals Catalans (ACATHI)**

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

## **Colectivo Towanda por la diversidad afectivo-sexual**

<http://www.colectivotowanda.org>

## **Movimiento de Liberación Gay del País Vasco (EGHAM)**

<http://ehgam2010.blogspot.com.es>

## **Asociación española de personas transexuales (Transexualia)**

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

## **Asociación de gays, lesbianas, transexuales y bisexuales del País Vasco (GEHITU)**

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

## **Oficina de Drets Civils de Sabadell (Cataluña)**

<http://www.sabadell.cat/ca/2013-03-25-12-49-19/odc>

**Observatorio madrileño contra la LGTBfobia**

<https://twitter.com/obsmadlgtb?lang=es>

**Fundación Daniela para las Personas Trans**

<http://www.fundaciondaniela.org>)

**STOP SIDA (Cataluña)**

<http://stopsida.org>).

**LGTB Terrassa (Cataluña)**

<https://es-es.facebook.com/TerrassaLGTB>).

**Asociación de Policías Gays y Lesbianas (GAYLESPOL)**

<http://www.gaylespol.es>

**Grup d'Amics Gays, Lesbianes, Transexuals i Bisexuals (GAG)**

<http://www.amicsgais.org/es>

**Asociación universitaria de jóvenes gays, lesbianas, personas bisexuales y trans Sin Vergüenza**

<https://www.fib.upc.edu/es/la-fib/vida-universitaria/asociaciones/asociacion-universitaria-sin-verguenza>)

**Gais Positius**

<http://gaispositius.org/es>

**Col·lectiu per la Diversitat Afectivo-Sexual in the City of Castelló (Castelló LGTBI)**

<https://twitter.com/castellolgtbi?lang=es>

**Asociación de Familias Homoparentales (GALESH)**

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

**Asociación Provincial LGTBI de Alicante**

<https://es-es.facebook.com/diversitatlgtbi.alicante>

**Colectivo No Te Prives de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de la Región de Murcia**

<http://www.noteprives.es>

**Asociación de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Cartagena y Comarca Galactyco (Aragón)**

<http://colectivogalactyco.org>

**STOP Trans Pathologisation**

<http://stp2012.info/old/es>

**Entidad sin ánimo de lucro independiente de personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales y heterosexuales de Andalucía  
Acción Diversa**

<http://stp2012.info/old/es>

**Asociación de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de la Provincia de Málaga Ojalá**

<http://ojalalgtb.org>

**Asociación Jerelesgay de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales con sede en Jerez de la Frontera**

<https://es-es.facebook.com/jerelesgay.asociacionlgtbjerez>

**De Frente, Asociación LGTB Sevilla**

<http://defrente.org>

**Extremadura Entiende, Asociación de Lesbianas y Mujeres Transexuales y Bisexuales**

<http://www.extremaduraentiende.org>

**Segoentiende Asociación (Segovia)**

<http://www.gaysegovia.org>

**Lesgávila Asociación (Valencia)**

<http://lesgavila.org/>

**Asociación Universitaria de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales – Universidad de Salamanca Iguales (USAL)**

<https://www.facebook.com/igualeslgtb>

**Asociación por la Libertad Afectiva y Sexual de la Coruña  
(A.L.A.S.A. Coruña)**

<https://es-es.facebook.com/alasacoruna>

**Nos Mesmas, Asociación de Mujeres Lesbianas y Bisexuales con  
sede en Vigo**

<http://asonosmesmas.blogspot.com.es>

**Xega Xente LGBT Astur (Asturias)**

<https://xega.org/es>

**Asociación de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de  
Cantabria ALEGA**

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

**Asociación Vasca para la Defensa y la Integración de las Personas  
Transexuales Errespetuz**

<http://errespetuz.blogspot.com.es>

**Asociación SOMOS Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales y  
más de Aragón**

<https://somoslgbt.com>

**Asociación Bolo Bolo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisex-  
uales de Castilla La Mancha**

<https://boloboloclml.wordpress.com>

**It Gets Better España**

<http://www.itgetsbetter.es>

**Gitanas Feministas por la Diversity**

<https://es-es.facebook.com/Asociaci%C3%B3n-Gitanas-Femini-stas-por-la-Diversidad-293492244137017>

**Fuenla Entiende LGBT, Lesbianas, Gays, bisexuales y transexuales  
de Fuenlabrada**

<https://fuenlaentiende.org>

**Fundación 26 de Diciembre (Personas mayores LGTB)**

<http://www.fundacion26d.org>

**Asociación GALEHI de Gais y Lesbianas con hij@s**

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

**Cristianos y Cristianas de Madrid LGTB + H (CRISMHOM)**

<http://www.crismhom.com>

**Asociación Arcópoli LGTB + H de la Comunidad de Madrid y de las Universidades Complutense y Politécnica)**

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

**Colectivo GAMÁ de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Canarias**

<http://www.colectivogama.com>

**Colectivo LGBT + simpatizantes de Fuerteventura (ALTIHAY)**

(No website available).

**Asociación Algarabía de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersexuales de Tenerife**

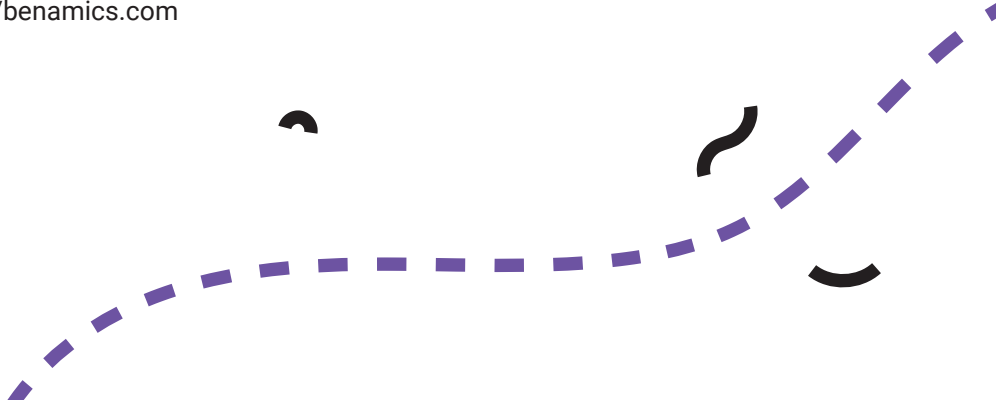
<http://www.algarabiatfe.org/www>

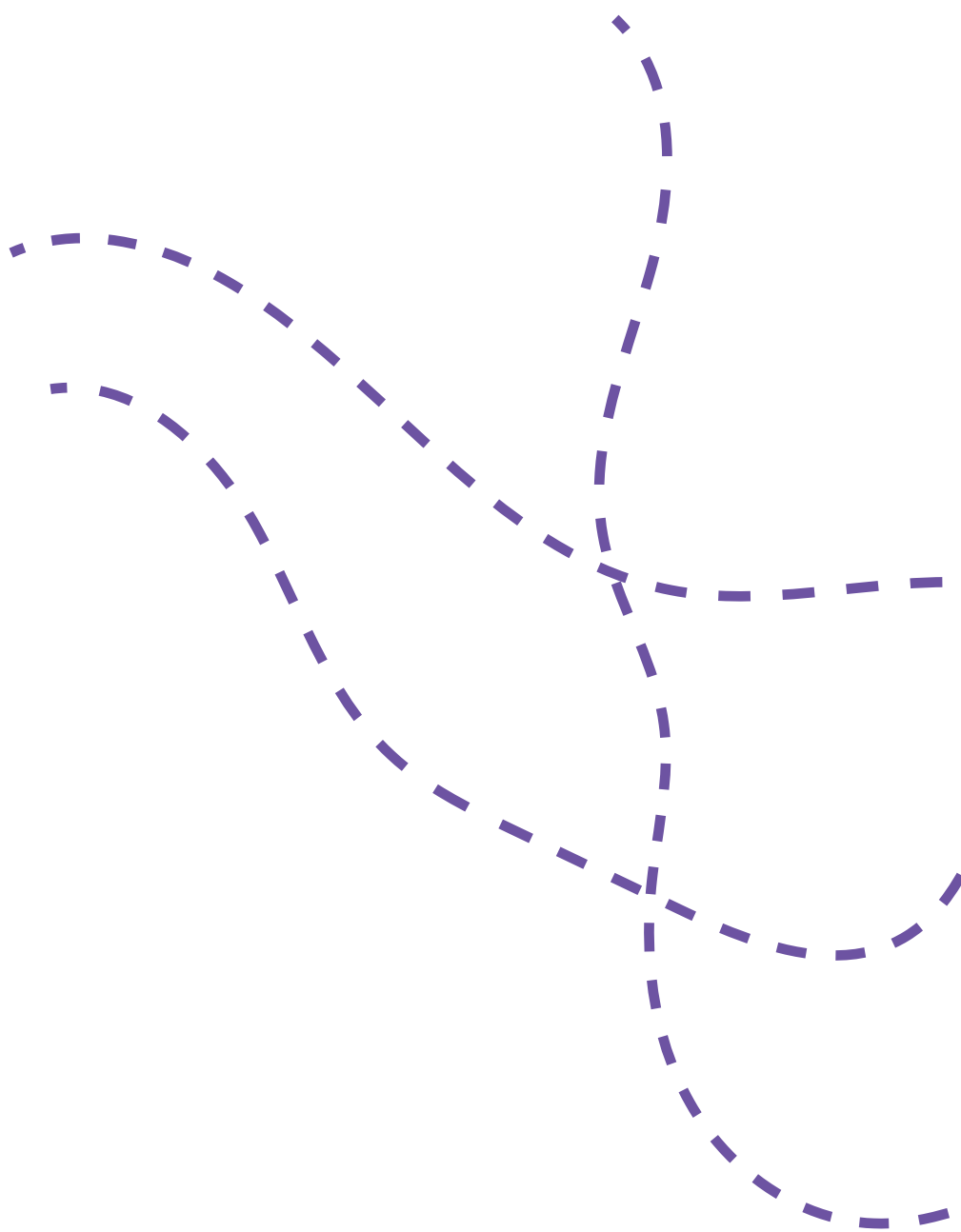
**Sa Clau de S'Armari, Col·lectiu LGBTIQ + d'Eivissa i Formentera**

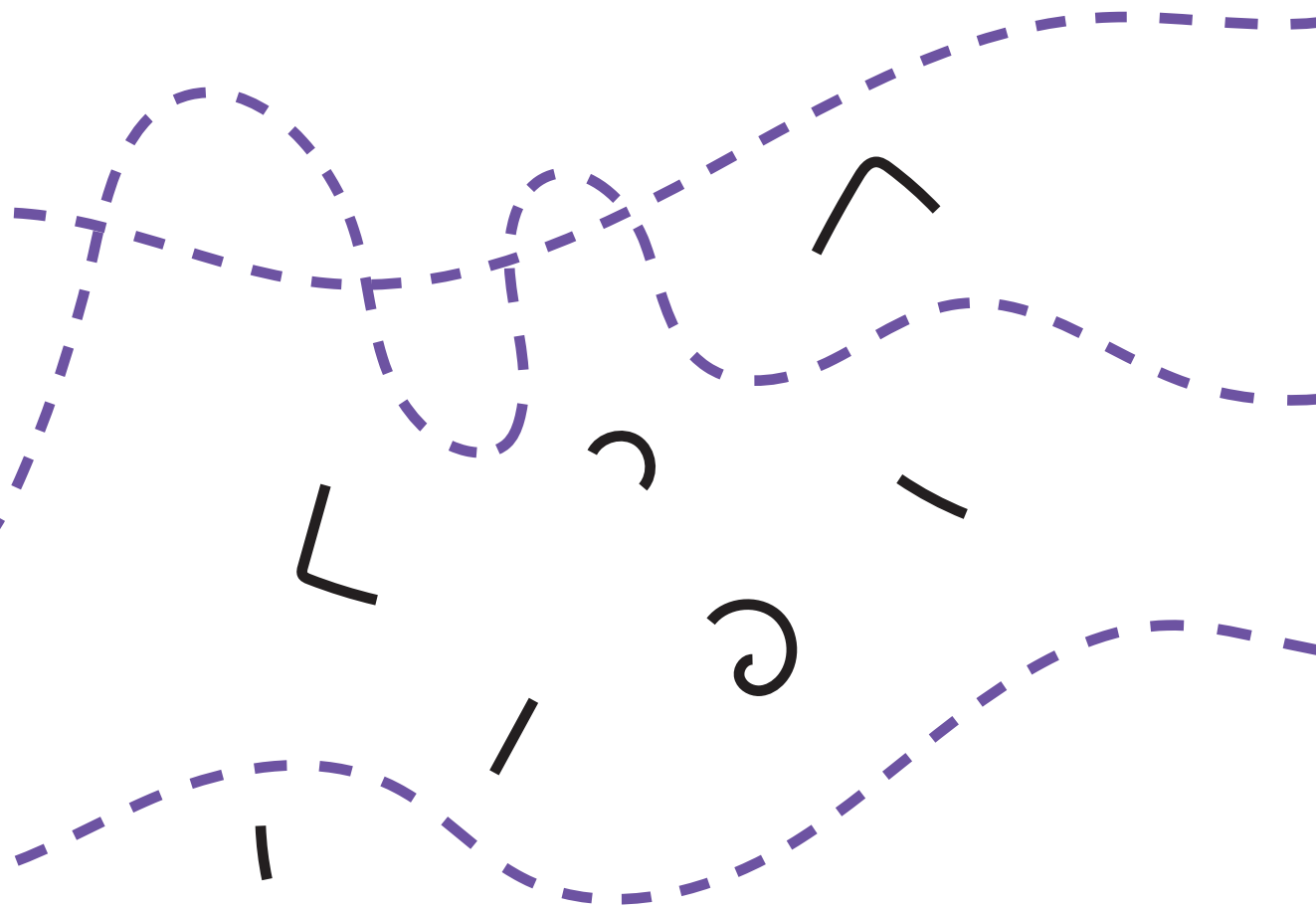
<http://lallavedelarmario.org/llave/ca>

**Associación LGBTI de les Illes Balears Ben Amics**

<http://benamics.com>









Este manual fue desarrollado por el equipo del proyecto Come Forward con el objetivo de proporcionar a las personas que trabajan con víctimas de crímenes de odio una herramienta práctica sobre cómo satisfacer las necesidades específicas de las víctimas LGTB. El manual ofrece diferentes instrumentos útiles para los y las profesionales que trabajan con víctimas en instituciones y organizaciones donde las personas pueden denunciar los delitos, así como recibir apoyo profesional (policía, fiscales, organizaciones no gubernamentales, etc.). El documento presenta información simple y relevante necesaria para comprender mejor la violencia transfóbica y homofóbica, las experiencias y perspectivas de las víctimas y cómo garantizar el máximo apoyo y seguridad para ellas. También incluye pautas específicas y consejos prácticos sobre cómo trabajar y comunicarse con las víctimas LGTB teniendo en cuenta sus necesidades específicas y su vulnerabilidad.



ISBN: 978 84 8458 516 9