

Guia Pràctica per als Comerços de L'Hospitalet: Espais Segurs contra la Violència Masclista i LGTBI-fòbica

Com a botiguer o botiguera de L'Hospitalet, tu ets el pols dels nostres barris. La teva perspicàcia i el contacte diari amb el veïnat et converteixen en una peça clau per a la convivència. Aquesta guia neix per ajudar-te a transformar el teu establiment en un **Punt Lila de Proximitat**, un aliat fonamental del protocol municipal per garantir que la nostra ciutat sigui un lloc lliure de por i discriminació.

1. El Comerç com a Agent de Convivència i Seguretat

El comerç local de L'Hospitalet no és només un punt de venda; és el cor de la prevenció comunitària. Per la teva botiga hi passa la vida del barri, i això et dona una posició privilegiada per detectar situacions que sovint passen desapercebudes. La **corresponsabilitat** vol dir que la seguretat no és només cosa de la policia, sinó un compromís compartit. Un comerç informat és un **espai segur**. Quan et compromets activament, no només estàs protegint una possible víctima, sinó que estàs ajudant a eradicar el patriarcat i les estructures de dominació des de la base. El teu rebuig a conductes masclistes genera un entorn de confiança absoluta per a la teva clientela i envia un missatge clar: aquí, tothom està segur. Però per actuar amb seguretat, el primer pas és saber identificar què és, exactament, una agressió.

2. Conceptes Fonamentals i Tipologies de Violència

Tenir un vocabulari compartit ens ajuda a no normalitzar conductes agressives que, massa sovint, s'han minimitzat. Com a referent al carrer, és vital que reconeguis aquestes situacions:

- **El Consentiment:** Ha de ser lliure, voluntari i explícit. **No és vàlid** si hi ha consum de substàncies, si la persona té por o si existeix una desigualtat de poder (com la que pot haver-hi entre un client habitual i algú vulnerable).
- **Violència Sexual:** No només parlem d'actes físics greus. Inclou tocaments no consentits, intents de petó, persecucions o l'acorralament d'una persona a l'interior o exterior del local.
- **Violència Verbal i LGTBI-fòbica:** Insults, burles o comentaris humiliants sobre el cos, l'orientació sexual o la identitat. Recorda: el que per algú és una "broma", per una altra persona és una agressió.
- **Violència Digital:** Gravar imatges o fer fotos de persones sense el seu consentiment dins del teu comerç.



- **Violències Interseccionals (Racisme i Sexisme):** A L'Hospitalet, la diversitat és la nostra realitat. Estigues atent/a a les agressions que combinen el masclisme amb el racisme o la xenofòbia cap a dones o persones LGTBI+ migrants; la seva vulnerabilitat pot ser més gran.
- **Violències Simbòliques i Ambientals:** Evita que el teu comerç transmeti missatges, música o publicitat que denigrin les dones o el col·lectiu LGTBI+. El teu local ha de respirar igualtat. Reconèixer aquestes violències et permetrà passar de l'observació a l'acció amb serenitat i mètode.

3. Protocol d'Actuació en 3 Passos: DETECTA, ACOLLIMENT, ACTIVA

Davant d'una crisi, no t'has de bloquejar. La teva funció no és policial, sinó d'acompanyament humà i diligència deguda. Segueix aquests tres passos:1.

DETECTA (Vigilància Activa)

- Observa el carrer i el local: busca signes de por, malestar o l'anomenat "**Quiet SOS**" (mirades d'ajuda, paràlisi).
 - Para atenció a l' **encalç** : si veus que algú segueix insistentment una persona fora de l'aparador, convida-la a entrar.
- #### 2. ACOLLIMENT (Resposta Immediata)
- Ofereix **escolta activa** : creu la persona sense fer preguntes incòmodes.
 - Prioritza la seguretat: convida la persona a la **rebotiga** o a un espai reservat on no pugui ser vista per l'agressor.
 - Garanteix tranquil·litat: pregunta-li "Què necessites?" i deixa que ella prengui les regnes.
- #### 3. ACTIVA (Derivació i Ajuda)
- **Perill Immediat? Truca al 112.** Si hi ha agressió física o risc imminent, la policia i els serveis sanitaris són la prioritat.
 - **Suport i Informació? Contacta amb el CAID o el Programa LGTBI.** Si la persona vol parlar amb algú especialitzat o denunciar una situació sostinguda, facilita-li aquests contactes.
 - Respecta la seva autonomia: mai actuis sense el seu consentiment, a menys que la vida corri perill.

4. Decàleg de Bones Pràctiques: Compromís Comercial per la Igualtat

Evitar la complicitat amb l'agressor és l'eina més potent que tens per canviar la cultura del teu barri. | Què fer (A favor dels drets) | Què evitar (Contra la revictimització) || -----
| ----- || **Escoltar sense jutjar:** Creure el relat de la persona de forma immediata. | **No qüestionar el relat:** Evita el "segur que ha anat així?". || **Garantir confidencialitat:** El que passa a la botiga, es queda a la botiga. | **No actuar sense consentiment:** No truis a ningú si ella no ho demana. || **Oferir un espai reservat:** Allunya-la de les mirades i de l'agressor. | **No buscar justificacions:** Mai culpis l'alcohol o la roba de la víctima. || **Mantenir fermesa:** Dignes "no" a comentaris sexistes al teu taulell. | **No ser còmplice:** No riguis les "gràcies" de l'agressor per evitar tensió. || **Respectar els silencis:** Estigues al seu costat sense pressionar. | **No donar consells no demanats:** No ets el seu jutge, ets el seu suport. |

5. Recursos Municipals de Referència a L'Hospitalet

Com a comerciant, recorda que ets el primer punt d'una cadena de protecció molt més àmplia. Aquí tens el directori essencial per tenir sempre a mà:

- **CAID (Centre d'Atenció i Informació a la Dona):** Recurs central de la ciutat des de 1986. Ofereix atenció jurídica, psicològica i social. (C. del Penedès, 21. Tel: **93 403 33 00**).
- **Programa Municipal LGTBI:** Garant d'ajuda i drets per al col·lectiu, amb un pla actualitzat (2026) per a l'erradicació de la fòbia.
- **Emergències (112):** Guàrdia Urbana de L'Hospitalet i Mossos d'Esquadra per a intervencions immediates.
- **Serveis Sanitaris (CUAP i Hospitals):** Per a l'atenció mèdica urgent. **Ets l'aliat de proximitat que L'Hospitalet necessita. Gràcies per fer del teu comerç un espai de llibertat.**

