

Guía

Psicología de
emergencias ante

DELITOS DE ODIO



COLEGIO OFICIAL DE **PSICOLOGÍA**
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



Guía desarrollada por:



Paloma Llaveró



Vanesa Menéndez



Gloria Revilla



Jesús Rivero



Marta Valdeón



Revisada por:
Natalia Lorenzo

Índice:

→	Introducción	04
→	¿Qué encontrarás en esta guía?	05
→	¿Qué es un delito de odio?	06
→	Prevención del trauma	07
→	Racismo y xenofobia	12
→	Diversidad sexual y de género	16
→	Pautas de intervención	20
→	Habilidades para una intervención eficaz	25
→	Conclusión	33
→	Bibliografía	34

Introducción

Los intervinientes en emergencias, al igual que todas las personas, tenemos una historia de vida y de aprendizaje. Esta historia se da en un contexto que va desde lo más amplio del término, entendiendo aquí cultura y contexto social, histórico geográfico, etc., hasta niveles más acotados, como contextos familiares, educativos y, en último término, el contexto individual. Podemos tener la idea de que en ese aprendizaje estamos “libres” de prejuicios, de estereotipos y otros condicionantes de nuestro comportamiento. Podemos tener la idea de que nuestros valores personales nos guían en direcciones valiosas que nos permiten realizar intervenciones no condicionadas por cuestiones que puedan estar consideradas como esos prejuicios o estereotipos que en el momento histórico-cultural en el que estamos se estiman “negativos”.

Es fundamental que los intervinientes en emergencias pongamos a revisión nuestro comportamiento cuando trabajamos con víctimas de delitos de odio. Esta revisión nos permitirá, por tanto, entrenarnos en aquellas habilidades necesarias para realizar una intervención adaptada y adecuada a la situación y, sobre todo, a la persona que ha sido víctima de este delito. Entender la idiosincrasia del propio delito, lo que lo genera, sostiene y mantiene, entender como nuestra conducta como intervinientes influye directamente en la conducta actual y posterior de la persona, en su proceso de recuperación, etc. nos facilita la tarea de realizar una intervención que favorezca este proceso de actuación en el momento, así como de prevención de posibles problemas futuros.

Durante la emergencia, las intervenciones que realizamos están centradas en la persona y nosotros, como profesionales, somos una pieza clave en ese proceso. Debemos trabajar por y para la persona víctima del delito y a la vez, como piezas de esa intervención, poner el foco en qué hago, cómo lo hago, por qué lo hago y para qué lo hago. Esto nos llevará a realizar intervenciones responsables y para lograrlo es preciso un buen entrenamiento en estas habilidades.

¿Qué encontrarás en esta guía?

Esta guía ha sido diseñada como una herramienta práctica para profesionales que intervienen en situaciones de emergencia, con el objetivo de proporcionar pautas y habilidades específicas para la atención a víctimas de delitos de odio. Nos centraremos en los delitos motivados por racismo y xenofobia y por discriminación sexual y de género, ya que, según los datos de prevalencia son los que presentan un mayor número de incidentes registrados y un impacto significativo en la población. Por ejemplo, la memoria del 2023 del Observatorio de Racismo y Xenofobia (OBERAXE) señala que, en los datos obtenidos por el Eurobarómetro Especial sobre la Discriminación en Europa, más de la mitad de los encuestados refiere que hay una discriminación generalizada en su país. Concretamente, las cifras indican que el 65% se refiere a la comunidad romaní, el 61% a la raza, el 60% al origen étnico, el 57% a la identidad de género de personas trans y el 54% a la orientación sexual. Además, en la última década, cinco de cada diez encuestados han afirmado haber experimentado discriminación o acoso en los últimos 12 meses. Las formas de discriminación o acoso más comunes se basan en la edad, el género, las opiniones políticas, la situación económica y la apariencia física.

A lo largo de esta guía, exploraremos qué son los delitos de odio, cómo prevenir el trauma en las víctimas, las características y consecuencias específicas de los delitos por racismo/xenofobia y diversidad sexual/de género, pautas de intervención detalladas y las habilidades esenciales para una actuación profesional eficaz.

¿Qué es un delito de odio?

Un delito de odio se define como cualquier infracción penal (contra personas o propiedades) en la que la víctima, la propiedad o el objeto de la infracción son elegidos por su conexión, real o percibida, con un grupo particular. La motivación subyacente de odio o prejuicio es el elemento distintivo que lo diferencia de otros delitos.

Según la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio (ONDOD) en España, basándose en la definición de la OSCE, un delito de odio se caracteriza por ser cualquier delito penal contra personas y/o propiedades, donde la víctima u objeto de la infracción es elegida por su pertenencia, simpatía, filiación o apoyo a grupos o colectivos definidos por motivos como la raza, etnia, religión, creencias, orientación sexual, identidad de género, ideología política, situación socioeconómica, entre otros.

El Código Penal español, en su artículo 510, regula diversas modalidades de delitos de odio, que van desde la incitación pública al odio, la discriminación o la violencia, hasta la elaboración y difusión de materiales que promuevan estos comportamientos, o la negación y trivialización grave de crímenes contra la humanidad. Además, el artículo 22.4 del Código Penal establece una agravante para cualquier delito común (agresión, amenazas, daños, etc.) cuando se comete con una motivación de odio o discriminación, lo que puede aumentar la pena.

Es importante destacar que los delitos de odio no se limitan a agresiones físicas; también pueden manifestarse a través de insultos, injurias, amenazas, daños en la propiedad, pintadas ofensivas, o publicaciones en redes sociales y discursos públicos que inciten al odio o menosprecien a un colectivo. La clave para su consideración como delito de odio reside en la intención discriminatoria y el contexto en el que se produce.

Prevención del trauma



Los delitos de odio representan manifestaciones extremas de intolerancia, basadas en prejuicios hacia características particulares de individuos o grupos, como su raza, religión, orientación sexual o género. Estos actos no solo generan consecuencias legales, sino que también provocan un impacto psicológico significativo en las víctimas y comunidades afectadas que puede dar como resultado respuestas emocionales intensas, generando un clima de miedo y desconfianza. La psicología de emergencias desempeña un papel crucial en la atención a las víctimas de delitos de odio, proporcionando intervenciones especializadas para mitigar el impacto psicológico inmediato, abordando los aspectos personales, emocionales, cognitivos y sociales de las víctimas y de su entorno, así como en la promoción de la resiliencia y la recuperación a largo plazo, es decir, prevenir futuros problemas relacionados con el trauma.

En los casos de delitos de odio, las víctimas sufren a causa del daño intencionado provocado por otro ser humano, y esta intencionalidad ha de ser un factor más a tener en cuenta a la hora de reconocer en las víctimas las posibles consecuencias que pueden llegar a sufrir. Al elemento objetivo (el suceso traumático), le sumamos un componente subjetivo (cómo la víctima lo vive y lo interpreta), además de la intencionalidad, es decir, un ataque cometido por otro ser humano que podía haber decidido actuar de otra manera (confianza en el mundo).

Conocer la idiosincrasia de este tipo de delitos y sus posibles consecuencias nos ayuda a trabajar, desde la psicología de emergencias, en estrecha colaboración con otros servicios de respuesta a crisis y organizaciones comunitarias, para poder construir sociedades más inclusivas, resilientes y compasivas.

¿Qué es el trauma?

Según la American Psychological Association (APA, 2014), el trauma psicológico puede desarrollarse tras la exposición a un evento repetitivo, único, múltiple o de larga duración. El TEA (Trastorno de Estrés Agudo) es una respuesta normal al estrés por exposición real o amenaza de muerte, lesión grave o violencia sexual, que se caracteriza por presentar síntomas de reexperimentación, evitación, cognición/humor negativos e hiperalerta. En ocasiones también pueden detectarse síntomas disociativos como la despersonalización y/o desrealización.

Eventos potencialmente traumáticos

Los eventos potencialmente traumáticos son sucesos intensamente negativos que de forma brusca e inesperada crean una amenaza para la integridad física o psicológica de la persona que los sufre, generando una situación de terror e indefensión que excede su capacidad de respuesta y produce una fuerte experiencia de pérdida de control; sin olvidarnos de aquellos sucesos que, aunque pueden ser reiterativos o predecibles, son de naturaleza cruel o especialmente dañinos. Se trata de sucesos que llevan a cuestionar la confianza básica de la persona en sí misma y en el mundo.

Este tipo de eventos pueden llegar a generar trauma, es decir, un daño psicológico -cognitivo, emocional, conductual, social y psicosomático- que puede perdurar en el tiempo en forma de secuelas postraumáticas (TEPT completo o síntomas aislados que resultan igualmente graves o incapacitantes). Las víctimas directas de un evento de estas características son las personas que los sufren, pero también lo pueden ser sus familiares, quienes presencian estos hechos o los profesionales que interfieren en estos sucesos.

Factores asociados a las víctimas

Las víctimas de delito de odio se diferencian de otras víctimas, fundamentalmente, porque hay una manifestación clara del rechazo a su propia identidad, ya que es intencionalmente seleccionada por alguna característica específica. La víctima no puede eludir la agresión porque son sus propios rasgos inherentes los que la motivan. Es la propia naturaleza del delito, a diferencia de otros, la que puede provocar un mayor impacto emocional y cognitivo, tanto en la propia víctima como en su entorno ya que la motivación de los delitos de odio se sustenta en la discriminación, prejuicios, rechazo, humillación, amenazas, agresiones psicológicas o físicas, entre otros, que no siempre suponen lesión grave o amenaza para la vida, pero que pueden desbordar la capacidad de afrontamiento de la víctima y precipitar sintomatología propia de los trastornos relacionados con traumas y factores de estrés.

Factores moduladores de la traumatización

Previos al evento	Durante el evento	Peritraumáticos	Posteriores al evento
Exposición previa a traumas	Tipo de evento	Actuación de la víctima	Seguridad
Personalidad vulnerable	Actuación de la víctima	Actuaciones de los profesionales	Apoyo social y familiar
Estrés acumulativo	Disponibilidad de apoyos	Red de apoyo	Estrategias de afrontamiento
Resiliencia	Relación entre víctima y autor		
Tipo de suceso traumático (intencionalidad)			
Gravedad del suceso traumático			
Edad			
Apoyo social			

Consecuencias psicológicas de los eventos traumáticos

- **Psicológicas:** Ansiedad, depresión, trastornos de pánico, TEPT.
- **Fisiológicas/Nerviosas:** Secuelas en córtex prefrontal, amígdala, sistema simpático, hipocampo, sistema vagal.
- **Cognitivas:** Ruptura de creencias básicas, pensamientos intrusivos/rumia, flashbacks, problemas de memoria, negación.
- **Emocionales:** Alta reactividad, miedo, disociación, fobias, desesperación, ira, culpa.
- **Conductuales:** Evitación, hiper/hipoactivación, alteraciones del sueño, conductas autodestructivas, comportamientos de alto riesgo.
- **Sociales:** Sentimientos de soledad, incompreensión, aislamiento.
- **Somáticas:** Múltiples síntomas corporales, activación fisiológica (taquicardia, opresión torácica, sudoración).

Los síntomas variarán, pero siempre incluirán intrusivos, de evitación, negativos y de alerta.

La intervención profesional temprana es crucial para modular el impacto del trauma. La experiencia de ser cuidado y protegido durante y después del evento crítico proporciona ayuda psicológica importante. Las actuaciones de los profesionales, apoyados de recursos como esta guía, tienen una importancia fundamental.

Racismo y Xenofobia



El racismo y xenofobia constituyen dos formas de discriminación que se relacionan con las creencias, sentimientos y actitudes hacia las personas que presentan diferencias en su etnia, rasgos, lenguaje, color de piel o país de origen.

Tipos de discriminación

La población migrante en España sufre diversos tipos de discriminación que pueden afectar a su bienestar, debido al impacto psicológico que tiene este tipo de rechazo y suelen ser víctimas de innumerables formas de discriminación en su día a día, pudiendo sufrir racismo a un nivel individual, pero también por parte de las administraciones públicas, instituciones y las políticas existentes.

Prevalencia

Según la memoria 2024 del Observatorio de Racismo y Xenofobia (OBERAXE), en España residen 8.457.886 personas nacidas en el extranjero, de las cuales 6.335.419 personas tenían nacionalidad extranjera, lo que supone el 13,1 % de la población. En el “Informe de la encuesta sobre delitos de odio (2024): víctimas y testigos” realizado por el Ministerio del interior, se refleja que el 91 % de las personas entrevistadas perciben un aumento de los delitos de odio. Además, el 16,4% refiere haber sido víctima de un delito de odio entre el 2022-2024, frente al 78,3 % que refiere haber sido víctima de múltiples delitos de odio en la misma franja de tiempo. De estos últimos datos, la mayoría de las víctimas indica haber sufrido más de 10 delitos de odio (59,1 %), siendo el racismo y/o xenofobia la segunda causa más frecuente de motivación discriminatoria.

Por último, hay que tener en cuenta que la mayoría de las personas que sufren racismo cotidiano y no lo suelen denunciar. Por lo que estas cifras no representan la totalidad del día a día de muchos.

Impacto y secuelas



Impacto psicológico

Nivel emocional	Nivel cognitivo	Nivel fisiológico
Sentimientos de no pertenencia	Creencia negativa relacionada con uno mismo: "no valgo", "no soy suficiente"	Dolor de cabeza
Miedo y rechazo	Pensamientos relacionados con ser odiados por otros	Hiperventilación
Sensación de ser odiado	Preocupaciones	Hiperalerta y vigilancia ante posibles amenazas
Enojo, enfado y/u odio hacia personas que les han discriminado	Pensamientos relacionados con el abandono (ej: centro educativo)	Cansancio
Sentimientos de impotencia	Posible desarrollo de ideología odio ante grupos que les han discriminado	Dificultades para conciliar el sueño

Impacto y secuelas



Secuelas psicológicas

Nivel emocional	Nivel cognitivo	Nivel fisiológico
Tristeza	Racismo internalizado	Hipervigilancia
Depresión	Preocupaciones	Estrés
Ansiedad	Ideación suicida	Estado de alerta
Ira		
Odio		
Culpa		
Impotencia		
Vergüenza		
Abandono		

Tabla 2: secuelas psicológicas relacionadas con discriminación racial o xenófoba. Elaboración propia

Las personas que son discriminadas pueden sufrir sintomatología muy diversa. Además, muchas personas sufren situaciones cotidianas de racismo y discriminación que tienen un efecto acumulativo y tiene un impacto en su bienestar.

Diversidad sexual y de género



Los delitos de odio basados en la orientación sexual o identidad de género representan una grave amenaza para la salud mental, emocional y física de las personas afectadas. Las víctimas no solo sufren agresiones físicas o verbales, sino también un profundo impacto psicológico derivado del rechazo social y la discriminación estructural. En este contexto, la psicología de emergencias desempeña un papel esencial al proporcionar apoyo, contención emocional y orientación en los momentos iniciales de la crisis.

Definición y contexto

Los delitos de odio son actos violentos motivados por prejuicios hacia características personales como la orientación sexual o la identidad de género. Las personas transexuales, lesbianas y gais son grupos especialmente vulnerables, siendo objeto de ataques que afectan su integridad y dignidad. En España, son muchos los casos que han generado alarma social y han puesto de manifiesto la necesidad de una atención especializada e inmediata.

Contextos en los que se producen conductas de odio

Los delitos de odio hacia personas LGTBI+ pueden manifestarse en una amplia variedad de escenarios, tanto públicos como privados. Una intervención efectiva comienza con la identificación del contexto y la adaptación de la respuesta al entorno.



Espacios públicos

En lugares como calles, plazas, transporte, bares o discotecas, suelen ocurrir agresiones físicas o verbales espontáneas por parte de desconocidos. Además, en eventos visibles, como las marchas del Orgullo, aumenta el riesgo debido a la mayor visibilidad del colectivo.



Ámbito educativo

El acoso escolar (bullying homofóbico o transfóbico) es una realidad donde los compañeros pueden mostrar conductas, actitudes o comentarios directos o incitar a ellos. También se puede observar discriminación por parte de docentes o la administración, así como la invisibilización de la diversidad afectivo-sexual y de género.



Entornos familiares o religiosos

En estos ámbitos, las víctimas pueden enfrentar el rechazo familiar, la expulsión del hogar, intentos de "corrección" de su identidad u orientación sexual, la invalidación de sus emociones y el cuestionamiento de su capacidad de juicio, e incluso abuso psicológico o físico por parte de figuras cercanas.



Lugares de trabajo o instituciones

Aquí pueden presentarse comentarios discriminatorios, la negación de la identidad de género (con el uso incorrecto del nombre o pronombres), barreras en el acceso a derechos y servicios básicos, y la exclusión de ciertos actos.



Espacios digitales

El ciberacoso, la difusión de imágenes o datos sin consentimiento, las amenazas, insultos y comentarios despectivos son comunes en el ámbito digital.

Impacto psicológico

Las consecuencias de estos delitos pueden ser devastadoras, incluyendo el Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT), depresión y ansiedad, ideación suicida, aislamiento social y una profunda pérdida de sentido de pertenencia. Además, se genera desconfianza hacia las instituciones. Estos efectos se ven agravados por la homofobia y transfobia internalizadas y la falta de redes de apoyo.

Impacto psicológico

Las víctimas de delitos de odio por diversidad sexual y de género experimentan un profundo daño emocional y psicológico. Más allá de la agresión física o verbal, el ataque a su identidad y orientación sexual o de género puede generar:



Trastorno por Estrés Postraumático y Trauma Complejo

La exposición crónica a la discriminación y el estigma social puede llevar a un trauma complejo, afectando la autoestima y la capacidad de establecer relaciones seguras.



Miedo y ansiedad

Un temor constante a ser objeto de nuevas agresiones o discriminación, lo que puede llevar al aislamiento social y a la evitación de espacios públicos.



Depresión y conducta suicida

La invalidación y el rechazo pueden provocar sentimientos de desesperanza, tristeza profunda y a la aparición de conducta suicida.



Dificultades en la aceptación de su identidad

Especialmente en personas jóvenes, los delitos de odio pueden dificultar el proceso de aceptación de su identidad u orientación, llevando a la internalización de la homofobia o transfobia.



Desconfianza en las instituciones

La percepción de falta de apoyo o comprensión por parte de las autoridades o la sociedad puede generar desconfianza y reticencia a denunciar o buscar ayuda.

Estos delitos no solo impactan a la persona directamente agredida, sino que también generan un efecto amedrentador en toda la comunidad LGTBI+, contribuyendo a un clima de inseguridad y miedo.

Pautas de intervención



Pautas generales de atención a víctimas de delitos de odio (I)

- **Disponer de espacios habilitados:** Proporcionar privacidad y seguridad en un lugar confortable, tranquilo y sin interrupciones, accesible para personas con discapacidades.
- **Asegurar la seguridad física inmediata:** Se debe retirar a la víctima del entorno si está en peligro y contactar con los servicios de emergencia si es necesario.
- **Aplicar Primeros Auxilios Psicológicos:** Escucha activa, validación emocional y contención, reforzando la idea de que la víctima no tiene la culpa.
- **Utilizar un tono de voz adecuado y actitud de escucha y empatía:** Transmitir seguridad, respeto y claridad durante toda la intervención.
- **Permitir acompañamiento:** La víctima debe poder ser acompañada en el proceso por una persona de su confianza.
- **Contar con intérpretes o traductores/as con habilitación:** Tanto para comprender a la víctima como para que las víctimas puedan entender la información que se les proporciona.
- **Adaptar la intervención a la cultura y creencias:** Respetar sus formas de expresar el dolor y sus mecanismos de afrontamiento.
- **Entender el ataque a la identidad:** Estas agresiones atentan contra la identidad de la persona y su sentido de pertenencia. La intervención debe ayudar a reafirmar su valor y dignidad.
- **No revictimizar:** Evitar interrogar a la víctima como si fuese un juicio y no cuestionar su identidad o el "por qué estaba ahí".

Pautas generales de atención a víctimas de delitos de odio (II)

- **Reconocer el componente discriminatorio:** No invisibilizar el motivo de la agresión, acompañando desde la conciencia del daño identitario.
- **Ofrecer información y recursos:** Incluir servicios legales, líneas de ayuda, psicología especializada y conexiones con redes de apoyo.
- **Conexiones sociales:** Animar a la víctima a vincularse con redes de apoyo y ayudar a restablecer vínculos significativos o identificar grupos seguros.
- **Derivación a profesionales:** Si hay señales de trauma grave, autolesiones o ideas suicidas, es imprescindible contactar con un profesional especializado. Las víctimas pueden acceder a Oficinas de Asistencia a Víctimas del Delito, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (en casos de especial gravedad o si la víctima lo solicita), Servicios Sociales y otros organismos.

Consideraciones especiales para cada colectivo (I)



Para víctimas de racismo y xenofobia:

- **Sensibilidad cultural:** Es fundamental comprender que las experiencias de racismo pueden variar significativamente entre diferentes grupos étnicos y culturales. La intervención debe ser culturalmente competente, evitando suposiciones y mostrando respeto por las tradiciones y valores de la víctima.
- **Barreras lingüísticas:** Aunque se menciona el uso de intérpretes, es crucial asegurarse de que la comunicación sea fluida y que la víctima se sienta cómoda expresándose en su idioma materno.
- **Desconfianza institucional:** Muchas víctimas de racismo pueden tener una historia de desconfianza hacia las autoridades o instituciones. Es vital construir una relación de confianza, demostrando empatía y un compromiso genuino con su bienestar.
- **Racismo internalizado:** Reconocer que algunas víctimas pueden haber internalizado el racismo y culparse a sí mismas. La intervención debe centrarse en validar su experiencia y desculpabilizar.



Para víctimas de delitos de odio por diversidad sexual o de género:

- **Respeto a la identidad y pronombres:** IMPRESCINDIBLE utilizar siempre el nombre elegido y los pronombres correctos de la persona, sin cuestionar su identidad ni minimizar su experiencia. Evitar preguntas invasivas sobre genitalidad o procesos hormonales.
- **Validación de la experiencia LGTBI+:** Frases como "lo que sientes es completamente válido" son cruciales. Reconocer que el ataque es contra su identidad o expresión de género es fundamental para la validación.

Consideraciones especiales para cada colectivo (II)



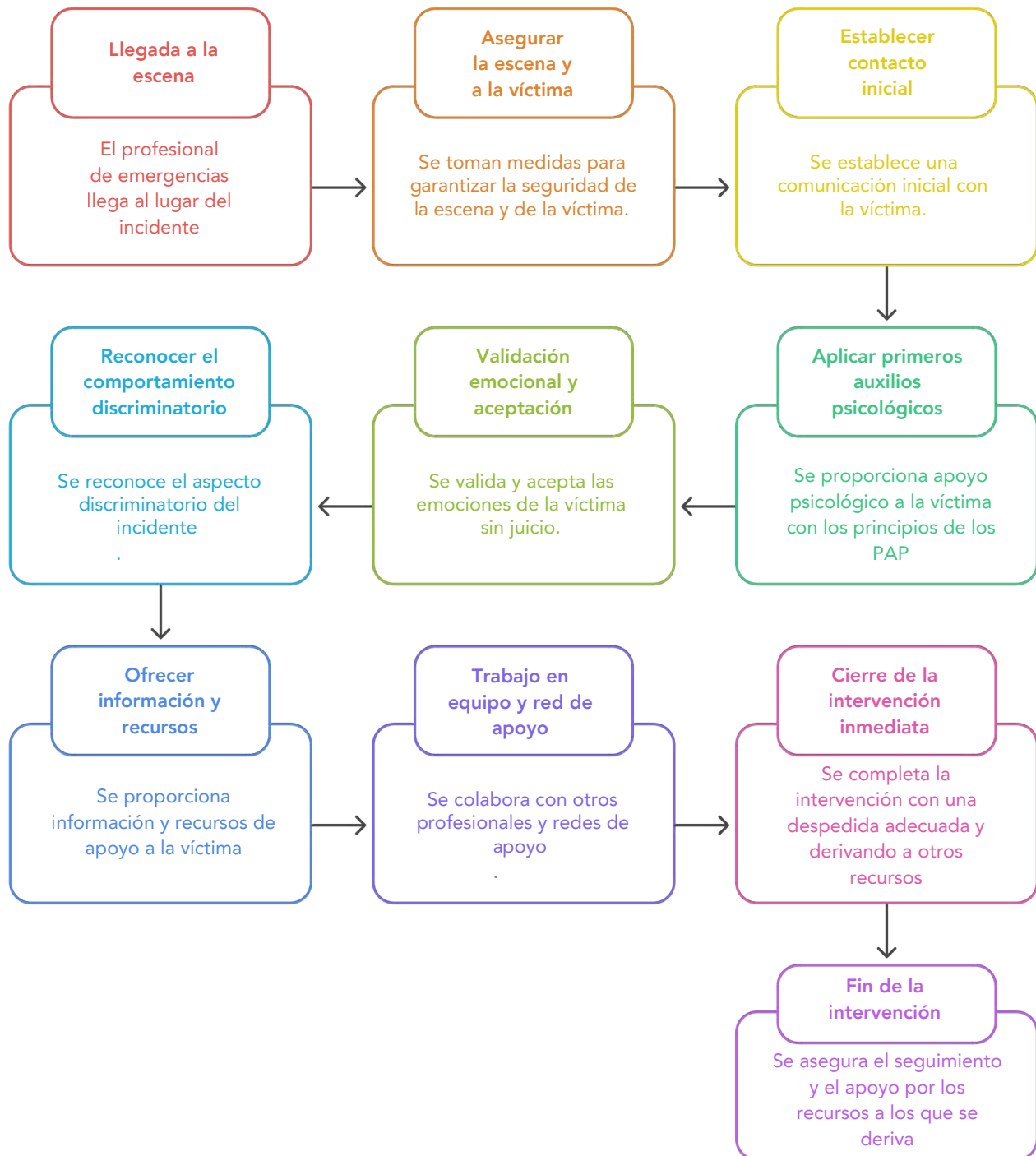
Para víctimas de delitos de odio por diversidad sexual o de género:

- **Apoyo frente al rechazo familiar/social:** Muchas víctimas pueden enfrentar el rechazo de su entorno cercano. La intervención debe ofrecer un espacio seguro y reforzar la idea de que "No estás sola/o".
- **Evitar comentarios sobre la conducta de la víctima:** Nunca culpar a la víctima por cómo iba vestida, con quién estaba o dónde se encontraba.
- **Cuidar el lenguaje:** Evitar bromas, estereotipos o frases como "ya te acostumbrarás".
- **Información de recursos especializados:** Proporcionar datos sobre asociaciones LGTBI+ (como FELGTBI+, Fundación Triángulo o Chrysallis) y profesionales especializados en salud mental LGTBI+.

Recomendación a equipos

Para los equipos de intervención, se recomienda una formación específica y continua en la atención a víctimas de delitos de odio, incluyendo la sensibilización sobre las realidades de los diferentes colectivos vulnerables y el desarrollo de habilidades para una intervención no revictimizante y empática.

Esquema de intervención



Habilidades para una intervención eficaz



Cuando hablamos de habilidades no nos referimos únicamente a competencias técnicas. Nos referimos a conductas entrenables que permiten establecer una relación adecuada, profesional y humana con la persona afectada. Estas habilidades no son un “don natural” ni dependen de la personalidad del profesional: se pueden aprender, entrenar y mejorar, como cualquier otra conducta. Escuchar activamente, validar emocionalmente, modular la propia expresión facial, regular la voz, o saber cuándo hablar y cuándo guardar silencio, son respuestas que se pueden modelar y reforzar. Por tanto, el entrenamiento en estas habilidades es tan esencial como el conocimiento de los protocolos de intervención.

Además, estas herramientas no solo benefician a la víctima: también ayudan a proteger al profesional del desgaste psicológico, ofreciendo formas de relacionarse desde la autenticidad, la aceptación y la regulación.

A continuación, te presentamos un pequeño conjunto de habilidades clave que toda persona que interviene en emergencias debería entrenar. Porque una intervención profesional no se define solo por lo que hacemos, sino por cómo lo hacemos.



Habilidades de intervención:

Revisión del propio comportamiento

Comunicación efectiva

Empatía y compasión

Aceptación incondicional

Autenticidad profesional

Regulación emocional y toma de perspectiva

Trabajo en equipo y red de apoyo

Formación continua y entrenamiento

1 Revisión del propio comportamiento

La revisión del propio comportamiento por parte de los intervinientes en emergencias, especialmente cuando trabajan con víctimas de delitos de odio, es un aspecto fundamental para garantizar una intervención adaptada y adecuada. Esta revisión implica analizar de forma sistemática el propio comportamiento durante las intervenciones, comprendiendo el por qué y el para qué de las acciones que se llevan a cabo.

Estas acciones son fundamentales para la ayuda a víctimas de delitos de odio, ya que las intervenciones están centradas en la persona, y los profesionales son una pieza clave en ese proceso. Trabajar por y para la víctima implica poner el foco en qué se hace, cómo se hace, por qué se hace y para qué se hace, lo que conduce a intervenciones responsables. Para lograr esto, se requiere un buen entrenamiento en estas habilidades.



¿Qué es?

Es la capacidad del profesional de observar, cuestionar y ajustar su propia conducta durante la intervención. Es muy importante porque nuestros juicios, creencias y aprendizajes previos pueden interferir, incluso sin querer, en el trato que damos a la víctima.



¿Qué hacer?

- Pregúntate antes de intervenir:
 - "¿Estoy actuando según lo que valoro como ayuda o según un prejuicio?"
 - "¿Lo que hago se alinea con lo que digo que defiendo?"
- Adopta una actitud de autoanálisis amable pero firme: ni culpa, ni rigidez, sino apertura al cambio.



Ejemplo

Una persona trans te narra una agresión. Tal vez, sin darte cuenta, evitas el contacto visual o usas el nombre legal que figura en su DNI. La revisión consiste en detectar esos errores (no alineados con una intervención respetuosa), corregirlos ("¿Cómo te gustaría que te nombre?") y adaptarte.

2 Comunicación efectiva: mucho más que hablar

En la intervención ante un delito de odio, se aplican las directrices generales de comunicación, teniendo en cuenta las características de la persona afectada (edad, discapacidad, pertenencia a colectivos vulnerables). Destacamos dos habilidades: escucha activa y validación



Escucha activa

¿Qué es?

Es la habilidad de transmitir seguridad, escucha, respeto y claridad durante toda la intervención.

¿Qué hacer?

- Mirar a la persona cuando habla.
- Usar verbalizaciones que refuercen su discurso: "Te escucho", "Entiendo", "¿Quieres seguir contándome?"
- Eliminar gestos o expresiones faciales que puedan ser percibidos como rechazo (miradas frías, ceño fruncido, interrupciones).



Validación

¿Qué es?

La validación consiste en reconocer como comprensibles las emociones y conductas de la persona, aunque sean distintas a lo que uno esperaría.

¿Qué hacer?

- Escuchar con atención sin interrumpir.
- Reflejar con palabras lo que la persona dice o siente.
- Adivinar/nombrar lo que no dice, pero comunica.
- Dar sentido a su conducta desde su historia personal.
- Relacionar su conducta con el contexto actual.
- Aceptar radicalmente su experiencia como válida, sin minimizarla ni buscar "arreglarla".

Ejemplos

- Con todo el rechazo que has experimentado, es lógico que tengas miedo de abrirte.
- Tiene sentido que te sientas así, considerando lo que has vivido

3 Empatía y compasión: conectar sin desbordarse

→ ¿Qué es?

La empatía es la habilidad de hacer ver a la persona que podemos entender sus sentimientos y reacciones. Implica etiquetar adecuadamente la emoción, expresarla verbal y/o no verbalmente, centrarse en la situación de la persona y en la interacción. En el contexto de la intervención, la respuesta empática busca generar una alianza con la víctima.

Sin embargo, experimentar las mismas emociones que la víctima podría ser perjudicial para el profesional. Por ello, se propone hablar de compasión: "sentir-con" el otro e involucrarse activamente en ayudar a la persona con su sufrimiento. Esto permite dosificar la respuesta y ayudar eficazmente. Es un paso más: implica una acción comprometida para aliviar el sufrimiento del otro.

→ ¿Qué hacer?

- Comprender desde el contexto del otro, no desde el tuyo.
- Comunicar esa comprensión: "Sé que esto es muy difícil, pero estoy aquí para ayudarte".
- Dosificar la emoción: no te inundes del sufrimiento ajeno. Ayudar no significa padecer igual.
- Una fórmula honesta y auténtica puede ser: "No puedo ni imaginarme lo que estás sintiendo en estos momentos. Necesito que me ayudes a comprender tu experiencia, ya que no puedo experimentarla directamente, para poder ayudarte y porque quiero ayudarte".

4 Aceptación incondicional: intervenir sin juzgar

→ ¿Qué es?

Actuar de forma que la víctima no se sienta avergonzada, rechazada o corregida, incluso si dice cosas incómodas o difíciles de escuchar.

→ ¿Qué hacer?

- Diferencia tu papel profesional del personal.
- Evita emitir verbalizaciones que invaliden o etiqueten ("Eso no deberías sentirlo", "No exageres").

→ Ejemplo

Si una víctima relata que "odia ser parte de su colectivo", no respondas con corrección moral ("No deberías pensar así"), sino con validación: "Puedo entender que, después de lo que te hicieron, pienses eso. Y si te parece, podemos hablar de cómo seguir."

5 Autenticidad profesional: cercanía sin confundir roles

→ ¿Qué es?

La autenticidad no es "decir todo lo que sientes", sino ser coherente con tu rol profesional sin imposter tu comportamiento tal que parezca que representas un personaje.

→ ¿Qué hacer?

- Muéstrate genuino: no uses frases hechas ni vacías de contenido.
- No representes un papel distante ni tampoco el de "amigo". Eres profesional y eres cercano
- Usa frases que conecten sin perder profesionalidad:
 - "No puedo imaginarme lo que viviste, pero estoy aquí para ayudarte. Y necesito que me digas cómo."

6 Regulación emocional y toma de perspectiva

→ ¿Qué es?

Reconocer y tomar conciencia del propio estado emocional y de las ideas, pensamientos y comportamientos que tenemos durante la intervención y el uso de habilidades concretas para aceptarlos, transformarlos y reconducir nuestra conducta profesional hacia lo importante de la intervención.

→ ¿Qué hacer?

- Uso de técnicas de relajación como la respiración consciente.
- Uso de autoinstrucciones
- Si es necesario solicitar un relevo a otro compañero o compañera

7 Trabajo en equipo y red de apoyo

→ ¿Qué es?

La intervención en emergencias no se hace en solitario. Colabora con otros profesionales, respeta sus funciones, pide ayuda y apóyate cuando lo necesites.

→ ¿Qué hacer?

- No cargues con todo. Delega y comparte.
- Participa de espacios de debriefing y supervisión profesional.
- Confía en el equipo y en los protocolos.

8 Formación continua y entrenamiento



¿Qué es?

Las habilidades no son innatas, se entrenan. Asiste a cursos, talleres,... de forma permanente y practica en contextos lo más similares posibles a las emergencias reales.



¿Qué hacer?

- Participa en simulacros, rol playings, supervisiones.
- Pide feedback sobre tu forma de comunicar.
- No des por sentado que “ya sabes” intervenir: el contexto cambia y el entrenamiento nunca termina.

RESUMEN

- **Acompaña – Valida – Actúa**
- **Escucha sin juzgar, habla desde el respeto, actúa desde el compromiso**
- **No respondas desde el impacto emocional, sino desde el rol profesional**
- **Muéstrate real, no perfecto**
- **El foco está en la víctima, no en tu reacción**

Esquema de habilidades



Conclusión

La atención a víctimas de delitos de odio es una labor de profunda relevancia social y psicológica, que exige una preparación y un compromiso por parte de los profesionales de emergencias. Los delitos de odio son más que meros actos delictivos; son ataques directos a la identidad y la dignidad de las personas, motivados por prejuicios arraigados que generan un sufrimiento particular y consecuencias psicológicas.

La comprensión de la naturaleza de estos delitos, sus manifestaciones específicas en colectivos específicos y las consecuencias psicológicas que acarrear es el punto de partida para cualquier intervención efectiva. Es fundamental reconocer que el impacto de estos actos va más allá del individuo, afectando también a comunidades enteras.

En este contexto, la formación y el entrenamiento continuo de los intervinientes son imprescindibles. Se requiere una especialización que abarque la sensibilidad cultural, el manejo de sesgos, la comunicación efectiva y la capacidad de validar la experiencia de la víctima sin revictimizarla. La habilidad para aplicar primeros auxilios psicológicos de manera adecuada, así como para facilitar el acceso a redes de apoyo y recursos especializados, es de suma importancia para mitigar el impacto inmediato y favorecer un proceso de recuperación a largo plazo.

Además, la importancia del trabajo en equipo y la colaboración interinstitucional no puede subestimarse. La respuesta a un delito de odio es una cadena de apoyo en la que cada eslabón, desde las fuerzas de seguridad hasta los servicios sociales y las organizaciones de la sociedad civil, debe estar alineado y preparado para actuar de manera coordinada y respetuosa.

El trabajo de los profesionales de emergencias (incluida la psicología) es crucial en los primeros momentos tras un delito de odio. Su intervención no solo mitiga el impacto emocional inmediato, sino que también puede marcar el inicio del proceso de recuperación, empoderamiento y justicia para las víctimas. Una sociedad más inclusiva requiere profesionales sensibles, preparados y activos frente al odio.

Bibliografía



- ACNUR. Guía sobre racismo y xenofobia.
- Aguilar García, M. A. (2015). Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación. Generalitat de Catalunya.
- Alises. C. Junta de Andalucía. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Gobierno de España (2022). Guía de Delitos de Odio LGTBI. 2ª edición.
- American Psychiatric Association - APA. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (5a. ed.).
- Asistencia a víctimas de delitos de odio. Oficina nacional de lucha contra los delitos de odio. Ministerio del Interior.
- Balerdi, F. E., Cartón, H. M., Arrieta, E., Larrañaga, J. G., & Murgiondo, J. E. (2012). Prejuicios, inmigración y educación. Actitudes del alumnado de secundaria.
- Bordin, E. S. (1994). Theory and Research on the Therapeutic Working Alliance: New Directions. En A. O. Horvath & L. S. Greenberg (Eds.), The Working Alliance: Theory, Research, and Practice. John Wiley & Sons, Inc.
- Cámara Arroyo, S. (2017). El concepto de delitos de odio y su comisión a través del discurso. Especial referencia al conflicto con la libertad de expresión. Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales, 139, 225.
- Cénat, J. M. (2022). Complex Racial Trauma: Evidence, Theory, Assessment, and Treatment. Perspectives On Psychological Science, 18(3), 675-687.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (2016). Guía para la intervención psicológica con inmigrantes y refugiados.
- Consejería de Justicia, Interior y Administración Pública Generalitat Valenciana (2018). Protocolo específico de intervención integral con víctimas de delitos de odio desde las Oficinas de asistencia a víctimas del delito.
- Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y política social. Región de Murcia (2022). Guía de Delitos de Odio LGTBI. Edición actualizada.
- Consejo General de la Psicología de España. Área de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (2023). Guía de recomendaciones de buenas prácticas en intervención psicológica en emergencias.

- Echeburúa, E. y Corral, P. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿cuándo, cómo y para quién?
- Farber, B., Brink, D. C. y Raskin, P. M. (2001). La psicoterapia de Carl Rogers: casos y comentarios. Desclée de Brouwer.
- Froxan, M. X. (coord.) (2020). Análisis funcional de la conducta humana. Concepto, metodología y aplicaciones. Pirámide.
- García, F. Y Beyebach, M. (2022). Superar experiencias traumáticas.
- González, B.; Lorenzo, N.; Rivero, J. (2023). Comunicación en situaciones de emergencia con colectivos vulnerables. Colegio Oficial de Psicología del Principado de Asturias.
- Ibarra, Esteban. (2011). La España racista. Temas de Hoy.
- I.S. Barleycorn y P.L. Pietsch (2013). Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades Gobierno de España. Cómo actuar ante casos de discriminación y delitos de odio e intolerancia: guía práctica.
- Jurčić. M. Trabajar con Víctimas de delitos de odio anti-LGTB. Manual práctico. Universidad de Girona.
- Linehan, M. M. (1993). Cognitive-behavioral treatment of borderline personality disorder. New York: The Guilford Press.
- Linehan, M. M. (1997). Validation and psychotherapy. En A. Bohart & L. Greenberg (Eds.), Empathy Reconsidered: New Directions in Psychotherapy (pp. 353–392). Washington D.C.: American Psychological Association.
- Ministerio de Igualdad. Consejo para la eliminación de la discriminación racial o étnica. <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/discriminacion/estadisticas/home.htm>
- Ministerio del Interior Gobierno de España (2022). Informe sobre la evolución de delitos de odio en España.
- Ministerio del Interior. Oficina nacional de lucha contra los delitos de odio. Guía de actuación. Asistencia a víctimas de delitos de odio: trauma y factores de estrés.

- Mogul, J. L., Ritchie, A. J., & Whitlock, K. (2011). *Queer (In)Justice: The Criminalization of LGBT People in the United States*. Beacon Press.
- Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE). (2024). *Memoria Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia, 2023*. Centro de Publicaciones, Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. <https://expinterweb.mites.gob.es/libreriavirtual/detalle/OBERAXE260>
- Observatorio Redes contra el Odio. (2018). Informe delitos de odio.
- Platero Méndez, R. (2014). *Trans*sexualidades, acompañamientos, factores de salud y recursos educativos*. Bellaterra.
- Porges, S. W. (2011). *Teoría polivagal: el poder transformador de sentirse seguro*.
- Soto-Baño, M. A., & Clemente-Suárez, V. J. (2020). Psicología de emergencias en España: delimitación conceptual, ámbitos de actuación y propuesta de un sistema asistencial. *Papeles del Psicólogo*, 41(2).
- Swenson, C. (2016). *DBT principles in action: acceptance, change, and dialectics*. New York: The Guilford Press.
- Van der Kolk, B. (2014). *El cuerpo lleva la cuenta*.
- Warner, M. (2000). *The Trouble with Normal: Sex, Politics, and the Ethics of Queer Life*. Harvard University Press.



COLEGIO OFICIAL DE **PSICOLOGÍA**
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Guía

Psicología de emergencias ante **DELITOS DE ODIO**

2025

Editada por: Colegio Oficial de Psicología del Principado de Asturias