

# Laboratorio Gay Help Line – Stand Up for victims rights

CICLO DI AGGIORNAMENTO SU HATE SPEECH, VULNERABILITÀ DELL'UTENZA,  
GESTIONE DELLA RICHIESTA DI AIUTO, VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE, AZIONI DI RETE  
CON IL TERZO SETTORE E LE AMMINISTRAZIONI

## TARGET

Operatori e operatrici Gay Help Line di I - II e III Livello, ovvero operatoræ di linea e chat

Professionalistæ in ambito psicologico, educativo, sociale e socio-sanitario

## OBIETTIVI

Questa proposta formativa intende approfondire le conoscenze e le competenze di chi collabora sul piano operativo con il contact center Gay Help Line, nella sua duplice dimensione di sportello di ascolto e centro di supporto diretto alle persone.

I temi affrontati consentiranno allæ partecipantæ di analizzare le dinamiche di discriminazione e odio omotransfobico, comprendendone i contesti di sviluppo, le forme e gli effetti sul piano sociale, psicologico e educativo per la singolæ e per la comunitæ. Tale approfondimento indaga anche nodi cruciali per la comunitæ lgbtqi+: omofobia interiorizzata, *internal noise* determinato dall'esperienza dello stigma, principio di autodeterminazione, presa in carico sanitaria e sociale.

Sarà inoltre l'occasione per aggiornarsi sul dibattito pubblico e analizzare la percezione dell'odio verso le persone lgbtqi+ nel nostro Paese, a fronte degli strumenti di contrasto messi in atto sul piano comunicativo, informativo e sociale da parte delle istituzioni europee, nazionali e del terzo settore (organizzazioni di societæ civile).

Il corso, svolto in collaborazione con Cospe, nell'ambito del progetto europeo "Stand Up for Victims Rights", intende inoltre strutturare le competenze di operatoræ expertæ, in modo che possano svolgere al meglio il ruolo di "sentinelle" contro ogni forma di rifiuto e violenza basati sul genere, l'orientamento sessuale e l'identità di genere.

## CONOSCENZE E COMPETENZE

### Volontari di I livello: operatori di linea

- riflettere sul potere del linguaggio come strumento di rappresentazione delle differenze, superando la diffidenza verso la parcellizzazione delle forme di identificazione legate all'identità sessuale
- riconoscere l'incidenza del pregiudizio nelle persone che contattano il servizio Gay Help Line abusando di uno spazio sicuro, gestito da attivisti lgbtqi+ e allied
- immaginare strumenti calibrati di attivazione di fronte alla richiesta di ascolto o aiuto, riconoscendo il giusto limite tra ascolto attivo e contenimento dei comportamenti abusanti
- rafforzare il senso di comunitæ e partecipazione, vivendo da protagonista l'impegno intersezionale contro le discriminazioni.

### Volontari di II livello e professionisti

- condividere strumenti di intervento contro le discriminazioni e la violenza omotransfobici, in particolare in ambito familiare, scolastico o lavorativo
- decodificare le richieste di supporto, in modo da disambiguare il vissuto personale delle vittime e costruire la risposta supportiva sul bisogno concreto
- conoscere le ragioni e i meccanismi di resistenza al percorso di supporto (scarsa fiducia, pregiudizio)
- analizzare i pregiudizi legati all'espressione, al ruolo e all'identità di genere e conoscerne l'impatto sul percorso delle persone trans o con varianza di genere
- comprendere gli effetti dell'omotransfobia su persone di origini e culture differenti o che non accedono a pieni diritti di cittadinanza.

## PROGRAMMA

19 NOVEMBRE, ORE 10.00 – 13.30 | IN PRESENZA

### MODULO 1

#### CENTRI DI SUPPORTO ALLE VITTIME: STRUMENTI DI GESTIONE DELLA RICHIESTA DI AIUTO

**ore 10.00 – 10.45**

#### QUALI RISPOSTE DI *QUALITÀ* RISPONDONO AI BISOGNI DELLE VITTIME, E COME OFFRIRLE?

**Simonetta Montinaro**

Psicologa, Psicoterapeuta Aleteia, Reti Dafne della Toscana

Descrivere cosa è un crimine d'odio, quali sono le sue manifestazioni e come impatta sul funzionamento della vittima;

Descrivere il ruolo dei contact center e dei centri di supporto del terzo settore all'interno del sistema delle tutele;

Operatori di primo contatto e professionisti che gestiscono la presa in carico: come rilevare i bisogni della persona e accoglierli;

Distinguere le criticità tipiche della fase di primo contatto (scarsa congruenza della richiesta di supporto, abuso del servizio, richieste prevaricanti) dalla fase di colloquio e presa in carico (rapporto di fiducia, resistenza alla denuncia, sfiducia verso il sistema istituzionale, pericoli di contesto);

Condividere strumenti di analisi della richiesta di aiuto e situarli ad ogni livello del sistema dell'accoglienza, in modo da poter rendere sinergico l'intervento ed efficace la presa in carico.

---

**ore 10.45 – 11.30**

#### IL RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE NELLA PRESA IN CARICO DI VITTIME D'ODIO

**Ilaria Schiaffino**

Assistente sociale, Municipio V – Comune di Roma

Il ruolo dell'assistente sociale nella presa in carico di vittime di discriminazione, violenza o marginalizzazione per le proprie caratteristiche fondamentali;

Dare informazioni sul funzionamento del servizio sociale in ambito territoriale;

Descrivere il lavoro di rete dei servizi sociali con il terzo settore, in particolare in ambito lgbtqi+: l'esperienza con Gay Help Line;

Analisi di situazioni-problema e descrizione dei bisogni:

- minori e giovani maggiorenni in condizione di violenza post coming out o in povertà educativa
- seconde generazioni ed esperienza della marginalità rispetto alla comunità di origine
- vulnerabilità di chi ha minori diritti di cittadinanza: accenni al sistema dell'accoglienza (migranti lgbtqi+).

## PROGRAMMA

19 NOVEMBRE, ORE 10.00 – 13.30 | IN PRESENZA

### MODULO 2

#### IL PERCORSO DI AFFERMAZIONE DI GENERE: FUORI E DENTRO LA PRASSI SANITARIA

**ore 12.00 – 12.45**

#### IL PERCORSO DI AFFERMAZIONE DI GENERE PRESSO IL SAIFIP (OSPEDALE SAN CAMILLO)

##### **Maddalena Mosconi**

Psicologa- psicoterapeuta

Responsabile Area Minori SAIFIP, Ospedale San Camillo, Roma

Presentazione del protocollo sanitario di diagnosi e presa in carico nei percorsi di affermazione di genere delle persone trans e *gender non conforming*:

- descrizione delle fasi e della loro funzione
- descrizione del ruolo dello psicoterapeuta

Presentazione delle criticità nella gestione dei tempi d'attesa della diagnosi e impatto doloroso della fase diagnostica (DiG) su alcune persone che accedono al percorso;

Aggiornamento sul ruolo della TOS nei percorsi di affermazione di genere: quante persone la escludono dal percorso e quali sono i meccanismi di adeguamento in base alla tipologia del paziente (minorenne, persona transgender, persona non binaria);

Disforia fisica/disforia sociale: i timori del contesto familiare e le risorse di supporto al real life test.

---

**ore 12.40 – 13.30**

#### L'ACCOMPAGNAMENTO DELLE PERSONE TRANSGENDER E GENDER NON CONFORMING AI SERVIZI PER LA SALUTE. DIFFERENZE E SIMILITUDINI TRA POPOLAZIONE NATIVA E MIGRANTE

##### **Valentina Coletta**

Operatrice Sociale Ora d'Aria APS, Dottore in Psicologia, Attivista

Descrivere l'esperienza del lavoro di rete tra il terzo settore (associazioni lgbtqi+) e l'istituzione sanitaria, in questo caso SAIFIP;

Raccontare il ruolo degli operatori (psicologi, counselor, operatori sociali) che orientano l'utenza, la supportano nell'analisi di dubbi e timori e la accompagnano verso la presa in carico sanitaria;

Descrivere il lavoro di orientamento e presa in carico che si fa con le donne trans nell'ambito delle associazioni antitratta e di contrasto alla marginalizzazione;

Autodeterminazione: diffidenza verso i protocolli sanitari di transizione atteggiamento della comunità lgbtqi+ a riguardo. Comprendere l'interesse delle persone protagoniste e di chi ne supporta i bisogni di cura.

## PROGRAMMA

20 NOVEMBRE, ORE 10.00 – 13.30 | ON LINE

### MODULO 3 OLTRE L'INCLUSIONE LE PAROLE CHE EDUCANO ALLE DIFFERENZE

**ore 10.00 – 10.45**

#### A VOCE ALTA, DECLINIAMO LE IDENTITÀ, DEFINIAMO NOI STESSƏ

##### **Vera Gheno**

Sociolinguista e ricercatrice, Università di Firenze

Acronimi, sigle, declinazioni di genere, definizioni degli orientamenti e delle identità: cosa sono e a cosa servono fuori e dentro la comunità lgbtqia+;

Esplorare la dimensione rivendicativa e politica delle risorse linguistiche: la lingua può essere uno strumento di lotta agli stereotipi sessuali e di genere?

Concepire la lingua come strumento di rappresentazione di sé: condividere l'identità mettendo a frutto la generatività linguistica (principio glottologico) e lo scambio comunicativo (principio sociologico);

---

**ore 10.45 – 11.30**

#### ESSERE ORGOGLIOSƏ! PER UNA ANALISI COMPARATA DEGLI APPROCCI SOCIALI ALLE DIFFERENZE

##### **Fabrizio Acanfora**

Scrittore e divulgatore, Università di Barcellona

Riflettere sulla dimensione molteplice delle identità di ogni individuo: definire l'intersezionalità e presentarla come strumento di valorizzazione delle differenze;

Come superare il concetto di inclusione: essere accolti dentro un gruppo che rimane detentore della norma non significa uscire dal mirino del bullismo, della violenza, della marginalizzazione sociale;

Analizzare il peso dei pregiudizi e degli stereotipi in differenti contesti culturali. In Italia la visibilità delle differenze è spesso motore di diffidenza, rifiuto, discriminazione e repressione: presentare un confronto con altri contesti culturali, per capire come è possibile cambiare il paradigma;

Condividere spazi e strumenti di conoscenza delle identità: il PRIDE come strumento di visibilità e rappresentazione (ex. l'esperienza del Disability Pride).

## PROGRAMMA

20 NOVEMBRE, ORE 10.00 – 13.30 | ON LINE

### MODULO 4 HATE SPEECH E SOCIAL WEB FAVORIRE LE CONTRONARRAZIONI

**ore 12.00 – 12.45**

#### RESISTERE ALLA VIOLENZA DELLE PAROLE: STRUMENTI E RISORSE PER COMBATTERE IL DISCORSO D'ODIO

##### **Federico Faloppa**

Esperto e membro della *Rete contro l'odio*, Sociologo Università di Reading

Fornire una definizione di crimine d'odio (manifestazioni e indicatori di pregiudizio) e analizzare il caso di specie del *hate speech*, in particolare per orientamento sessuale e identità di genere;

Approfondire il ruolo del discorso pubblico nel rilancio dell'odio: l'esperienza della "Rete contro l'odio" nella ricerca di strumenti di contrasto.

Tematizzare il principio di libertà di espressione nel quadro giuridico dei diritti umani: la normativa europea e l'effetto delle Raccomandazioni del Consiglio D'Europa in tema di discorso d'odio nel contesto italiano;

---

**ore 12.40 – 13.30**

#### SOCIAL MEDIA: ENTRARE NELLA BOLLA PER PROMUOVERE E PRESIDARE LA DIVERSITÀ

##### **Pietro Turano**

Portavoce Gay Center, Attore e attivista

Il fenomeno dell'odio nel social media: analisi dei meccanismi di comunicazione e impatto sociologico;

Comprendere le dinamiche della "condivisione", per difendersi dagli attacchi e dalle strumentalizzazioni, ma anche per valorizzare l'operato dei contact center a sostegno delle persone.

L'approccio dei giovani all'identità social: come si abita lo spazio virtuale e cosa si comunica;

Strumenti di gestione della viralità e bisogno di presidiare le piazze del dibattito social: buone pratiche di contronarrazione;