



Ci siamo.

sportello di accoglienza, di ascolto e
di informazioni lgbt e queer di ARC

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO “CI SIAMO” CONTRO LE DISCRIMINAZIONI MOTIVATE DA ORIENTAMENTO SESSUALE E IDENTITÀ DI GENERE

Con il contributo di



un ar
UNIONE NAZIONALE ANTI-DISCRIMINAZIONE RAZIALE
a difesa delle differenze

Con la supervisione di



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**



La Carta dei servizi del Centro *“Ci siamo”* contro le discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere, vuole essere un vademecum per tutte e tutti coloro che accedono a questo servizio.

Il Presidente ARC



Indice

Chi siamo	pag. 02
Finalità e principi fondamentali	pag. 04
Carta dei valori	pag. 06
Informazioni sulle attività del Centro	pag. 08
Servizi del Centro	pag. 10
Come si accede alle attività	pag. 19
Verifica e valutazione	pag. 20
Rete e partner	pag. 21
Dove siamo	pag. 23

Chi siamo

ARC Associazione Culturale e di Volontariato LGBTQIA+ OdV

ARC come abbreviazione di arcobaleno, *arcu 'e chelu* e *arc-en-ciel*, simbolo internazionale dei movimenti omosessuali.

ARC è l'associazione cagliaritana nata il 1° dicembre 2002 per la difesa e la promozione dei diritti delle persone lesbiche, gay, bisessuali, trans, queer, intersessuali, asessuali e aromantiche e di tutte le minoranze di identità e orientamento sessuale e romantico.

ARC si definisce inoltre democratica, pacifista, ecologista, antirazzista, transfemminista, antitotalitaria, antifascista, libertaria e avversa al neoliberismo.

L'associazione è attiva nella promozione della piena inclusione e nella lotta di ogni forma di discriminazione, in particolar modo quella rivolta alle persone che appartengono alla comunità LGBTQIA+ e che sono in



situazione di vulnerabilità e/o oggetto di violenza per il loro orientamento sessuale e/o per la loro identità di genere. ARC promuove attraverso il dialogo e il confronto la diffusione di una cultura di valorizzazione delle differenze, contrastando le diverse forme di pregiudizi e stereotipi legati alle identità di genere e agli orientamenti sessuali.

L'Associazione promuove i diritti delle persone e della comunità L.G.B.T.Q.I.A.+ attraverso l'attività del Centro "Ci siamo" e attraverso le proprie iniziative rivolte a tutte e tutti e aperte al territorio locale: manifestazioni, rassegne cinematografiche, festival **USN Sardinia Queer Film Expo**, presentazioni di libri, concorsi fotografici, comunicazioni con la stampa e interazioni con le altre associazioni cittadine e regionali.

Centro “Ci siamo”. Finalità e Principi fondamentali

Perché un centro che agisce contro la discriminazione di genere?

L'art. 21 della “Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea” approvata il 14 novembre 2000 vieta “qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali”.

Ogni forma di discriminazione rappresenta una violenza nei confronti della legittima libertà delle persone a vivere la propria vita in conformità a ciò che sentono di essere. L'orientamento sessuale, l'identità di genere e le espressioni con le quali si manifesta sono parte integrante dell'identità che ciascuno si assegna e vivere in armonia con essa costituisce un aspetto essenziale della



realizzazione di sé e della propria salute.

Discriminare significa negare alle persone la libertà di poter esprimere e realizzare sé stesse, significa affermare una cultura della marginalizzazione e dell'esclusione basata sul rifiuto e sulla patologizzazione.

La discriminazione non costituisce solo una violazione dei diritti, ma soprattutto uno svilimento della cultura del progresso civile e della democratizzazione della società.

Contrastare la discriminazione si traduce nella promozione di una società realmente democratica, inclusiva e pluralista, che promuove la cultura non binaria e agisce attivamente a tutela delle persone in difficoltà che necessitano del supporto appropriato e di una comunità accogliente e protettiva.

Di concerto con l'U.N.A.R., l'ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni, ARC ha potenziato le proprie attività e realizzato il Centro contro le discriminazioni di genere, con la finalità di tutelare le persone LGBTQIA+ che sono oggetto di discriminazione

e/o di violenza per il loro orientamento sessuale e/o per la loro identità di genere, le persone LGBTQIA+ allontanate da casa in ragione dell'orientamento sessuale o romantico e/o dell'identità di genere, le persone LGBTQIA+ vittime di violenza familiare, le persone LGBTQIA+ in generale, compresi migranti LGBTQIA+ e/o comunque in stato di vulnerabilità. Le persone che per queste motivazioni sono state discriminate, allontanate o vittimizzate e si trovano in una condizione di vulnerabilità per la quale necessitano di ascolto, supporto e orientamento, possono rivolgersi al Centro di accoglienza "Ci Siamo" attivo presso l'associazione in via Falzarego n.35 a Cagliari.

Carta dei valori

ARC favorisce i processi di inclusione e di partecipazione attiva. L'azione del Centro si ispira ad alcuni valori fondamentali, qui di seguito brevemente descritti.

Centralità della persona

ARC definisce le sue attività a partire dalla persona nella sua singolarità e complessità nel rispetto della sua autonomia e



autodeterminazione.

Cultura delle differenze

Il rispetto delle differenze in qualunque forma esse si presentino (genere, cultura, abilità, orientamento sessuale o romantico, ecc.) costituisce il presupposto di ogni intervento o attività del centro “Ci siamo”.

ARC si impegna inoltre in particolare per l'abolizione di ogni forma di discriminazione normativa, sociale e culturale relativa all'orientamento sessuale o romantico e all'identità ed espressione di genere e per il pieno riconoscimento dell'uguaglianza dei diritti nelle relazioni affettive.

Partecipazione: la partecipazione della persona alle attività proposte costituiscono il requisito fondamentale di ogni intervento.

Informazioni sulle attività del centro

A chi si rivolge

A tutte le persone LGBTQIA+ in condizioni di vulnerabilità per il proprio orientamento sessuale e/o per la propria identità di genere o che sono state fatte oggetto di violenza, di allontanamento da casa, di discriminazione.

Agli organismi privati e alle istituzioni pubbliche del territorio regionale interessato dal progetto.

Tutti i servizi sono gratuiti.

Con quali finalità

Offrire uno spazio sicuro, riservato, dove ricevere ascolto, supporto, assistenza legale e psicologica, orientamento al lavoro e all'autonomia abitativa.

Offrire consulenza, informazione e promozione di una cultura delle differenze mediante workshop esperienziali tematici, azioni di divulgazione e percorsi di sensibilizzazione.



Con quali strumenti

L'equipe presente allo sportello offre accoglienza e ascolto alle persone che vi si rivolgono attraverso la condivisione di un percorso individualizzato e l'accompagnamento durante le fasi del percorso.

Il Centro offre inoltre

Consulenza alle organizzazioni: Si rivolge alle scuole di ogni ordine e grado e a tutti i loro membri (dirigenti, docenti, genitori, alunni, personale amministrativo), alle pubbliche amministrazioni, alle associazioni del terzo settore, alle associazioni sportive e più in generale a tutte le organizzazioni centrate sui processi di educazione, formazione e istruzione dell'individuo.

Comunicazione, informazione e sensibilizzazione attraverso il web al fine di promuovere una informazione corretta sulle questioni legate al genere, all'orientamento sessuale.

Servizi del centro

Requisiti del Centro

Il Centro è ubicato in via Falzarego n°35 a Cagliari.

La struttura è sita in un quartiere centrale della città, è facilmente fruibile e agevolmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici (autobus urbano, autobus extraurbano e treno). La struttura è di immediata identificazione sia strutturalmente sia grazie all'apposizione all'esterno di immagini e targa identificabile.

Apertura in cinque giorni su sette: l'apertura del Centro è garantita cinque giorni su sette sia in orario antimeridiano che pomeridiano.

Numero di telefono dedicato accessibile 24 ore su 24, anche mediante segreteria telefonica o messaggistica.

Garanzia dell'anonimato e della riservatezza delle persone: per chiunque contatti il Centro o vi acceda fisicamente sono garantiti l'anonimato e la riservatezza ai sensi della normativa vigente.

Competenza sulla tematica della violenza e discriminazione fondata sull'orientamento sessuale o identità di genere: l'Associazione ARC, sin dalla sua fondazione lotta contro le discriminazioni basate sull'orientamento sessuale o romantico e/o identità in genere. Le competenze specifiche in materia di violenza e discriminazione fondata sull'orientamento sessuale o romantico e identità di genere sono state maturate nel corso degli anni attraverso le diverse attività.

Il personale del Centro è costituito inoltre da volontarie e professioniste debitamente formate.

Il Centro contro le discriminazioni "Ci Siamo" prevede a titolo gratuito i seguenti servizi:

Servizi alla persona

Ascolto con colloqui telefonici: il servizio è improntato sull'accessibilità, sull'accoglienza e sulla riservatezza ed è garantito nelle diverse fasi del processo d'aiuto. I colloqui telefonici sono assicurati sia in una fase iniziale che in fase di monitoraggio.

Protezione e accoglienza: Il Centro si propone di essere un “safe space” uno spazio sicuro in cui tutte le persone che si riconoscono nell’acronimo LGBTQIA+ e che sono state vittime di violenza e/o discriminazione in ragione di tale appartenenza o che si trovano in condizione di vulnerabilità, sono accolte, ascoltate e guidate attraverso azioni concrete verso perseguimento dell’inclusione sociale e lavorativa.

L’accoglienza delle persone avviene telefonicamente o in presenza direttamente negli orari di apertura dello sportello o previo appuntamento telefonico/e-mail.

Nel corso del primo accesso l’Assistente Sociale dell’équipe multidisciplinare, dopo una fase di accoglienza in un contesto di predisposizione all’ascolto e in assenza di ogni forma di giudizio, redige la “Scheda di Accoglienza”. Tale scheda contiene i dati anagrafici e le informazioni sulle condizioni socio-lavorative ed economiche della persona utili per la definizione di un percorso di accompagnamento personalizzato che sia finalizzato alla valutazione di una soluzione nel breve, medio e lungo periodo.



Dopo un primo colloquio di accesso le azioni orientate all'avvio di una presa in carico professionale sono definite e condivise in micro-équipe multidisciplinari (assistente sociale, educatore, psicologo) attraverso una coprogettazione. La modalità d'intervento utilizzata è quella partecipata, la persona è coinvolta in tutte le fasi del processo in un'ottica di continua condivisione del percorso e di pieno rispetto dell'autodeterminazione.

Supporto psicologico

L'attività di supporto psicologico è definita in fase di progettazione partecipata e personalizzata.

In un'ottica di approccio integrato si prevede il costante raccordo con i servizi del territorio.

L'attività di supporto psicologico prevede uno sportello di consulenza psicologica tenuto da psicologhe e psicologi formati nella consulenza con persone LGBTQIA+. Nello specifico si intende proporre un approccio di tipo affermativo che promuove una relazione significativa, sicura e

supportiva, volta all'auto-accettazione e il pieno sviluppo personale, sociale, emotivo e relazionale dell'utente.

Tale approccio, coerente con le attuali linee guida delle organizzazioni mondiali di psicologia, psichiatria e sessuologiche, parte da una base di completa accettazione e rispetto dell'identità sessuale e di genere della persona che chiede aiuto psicologico, che rappresenta il primo passo per rompere lo schema dannoso delle reazioni automatiche dell'ambiente e del rifiuto, che portano le persone LGBTQIA+ a vivere diversi livelli di stigmatizzazione e di minority stress.

Consulenza e assistenza legale

Il servizio di assistenza legale del Centro "Ci siamo" è offerto da professionistè che, oltre ad avere la necessaria competenza professionale, hanno maturato esperienza e piena consapevolezza delle problematiche concrete che le persone LGBTQIA+ incontrano durante le loro vite. Questa circostanza è essenziale per creare uno spazio sicuro per le persone che si rivolgono al Centro. Il servizio offre la



consulenza legale nelle materie legate ai diritti delle persone LGBTQIA+ (omo-lesbo-bi-transfobia, nuove famiglie, diritto d'asilo, ecc.) e il suo obiettivo principale è fornire una prima consulenza legale in caso di fatti discriminatori connessi a svariati fattori (etnia, età, handicap, sieropositività) e in particolare all'orientamento sessuale e all'identità di genere. L'attività di assistenza legale è definita in fase di progettazione partecipata e personalizzata.

L'assistenza legale è attivata tramite valutazione dell'equipe multidisciplinare, in seguito al colloquio di prima accoglienza. L'operatore/ricerca legale, con una costante consulenza/valutazione dei casi in collaborazione con l'equipe del Centro, considera se vi sono gli estremi per un'azione legale.

La persona che si rivolge al Centro ha, in questo modo, la possibilità di un accesso alle informazioni necessarie per far valere i propri diritti.

Orientamento al lavoro con previsione di corsi di in/formazione, consulenza e orientamento per l'inserimento lavorativo e, laddove possibile, la predisposizione di un programma di formazione, sostegno e avviamento lavorativo mediante progetti specifici.

La macro attività di orientamento alla formazione e al lavoro è definita in fase di progettazione partecipata e personalizzata e declinata secondo le seguenti attività:

Orientamento di primo livello: prima definizione di un progetto professionale (obiettivi professionali e/o formativi e individuazione di settori lavorativi e/o formativi preferenziali)

Facilitazione dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro: supporto nella ricerca attiva del lavoro;

Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro/formazione: supporto nella redazione di un Curriculum Vitae e lettera di accompagnamento e supporto nell'individuazione e attivazione di un piano di ricerca del lavoro/formazione personalizzato.

Orientamento all'autonomia abitativa

L'orientamento è strutturato per promuovere l'autonomia di chi vive in condizioni di discriminazione, attivando le risorse offerte dalle istituzioni, dagli enti privati e terzo settore.

In un'ottica di approccio integrato si prevede pertanto il costante raccordo con i servizi del territorio (Servizi Sociali Territoriali, Agenzia Sociale per la Casa).

L'attività di orientamento all'autonomia abitativa è definita in fase di progettazione partecipata e personalizzata e declinata secondo le seguenti attività:

supporto verso tutte le possibilità alloggiative e informazioni rispetto alle tipologie di contratti di locazione esistenti;

supporto nella ricerca attiva della casa attraverso l'informazione di agenzie immobiliari e delle diverse modalità di ricerca esistenti;

Assistenza nella valutazione della sostenibilità dell'impegno economico.

Supporto alle persone migranti

Lo Sportello offre inoltre un servizio dedicato a persone migranti LGBTQIA+ che comunque siano vittime di discriminazione.

Dopo la fase di ascolto e accoglienza sarà cura dell'equipe valutare insieme alla persona quali servizi del Centro o del territorio attivare.

Socializzazione

Collateralmente alla realizzazione dei servizi propri del Centro contro le discriminazioni, l'Associazione ARC organizza eventi pubblici, liberi e gratuiti attraverso cui le persone LGBTQIA+ e le loro famiglie trovano uno spazio di accoglienza, relazione, integrazione, socializzazione atto alla prevenzione dell'isolamento sociale.



Come si accede alle attività del Centro

Lo Sportello “Ci siamo”

Gli interventi vengono erogati su richiesta della persona o del nucleo familiare o di enti e organizzazioni interessati. È possibile accedere ai servizi e ottenere informazioni in uno dei seguenti modi:

- telefonando al numero tel. 3924553756
- inviando una e-mail all'indirizzo:
cisiamo.unar@associazionearc.eu

Le attività del centro sono rivolte a persone residenti in Sardegna e in particolare nei Comuni delle province Ogliastra, Oristano, Medio Campidano, Sulcis e Città metropolitana di Cagliari (totale 232 Comuni).

Lo sportello osserva i seguenti orari di apertura:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI'	VENERDI'
MATTINA	10.00 12.00				10.00 12.00
SERA		18.00 20.00	16.00 18.00	16.00 18.00	

Verifica e valutazione

Il Sistema di monitoraggio e valutazione previsto integra le informazioni quantitative con quelle qualitative e si basa su indicatori, analisi dei risultati ed azioni di feedback in grado di verificare in maniera strutturata e continuativa l'andamento delle attività del Centro, prevedendo, nel caso, opportune azioni correttive.

Le persone che accedono ai servizi di ARC sono coinvolte nelle diverse attività e nelle diverse fasi del percorso compresa la valutazione dei risultati. A tal fine, viene loro chiesto di compilare alcuni questionari e di partecipare a procedure di monitoraggio.

Il Centro ARC, infatti, svolge annualmente una verifica dei propri interventi al fine di approntare un bilancio del proprio operato e di individuare nuove strategie di intervento, corrispondenti alle esigenze delle persone che si rivolgono al Centro. A tal fine adotta una procedura di analisi che mira ad integrare dimensioni qualitative e quantitative.



Rete e partner

Nel corso degli anni ARC ha costruito sul territorio una fitta rete di collaborazioni con partner istituzionali e non, attraverso numerosi progetti e attività.

In un'ottica di approccio integrato il Centro garantisce inoltre adeguate forme di raccordo con i servizi territoriali sociosanitari e socio-assistenziali, con le forze dell'ordine e con le strutture pubbliche competenti in risposta alle necessità fondamentali per la protezione delle persone nonché con altri servizi del territorio (Centro per l'impiego territorialmente competente, enti di formazione, servizi per il lavoro privati, Informagiovani).

Si considera, infatti prioritario ai fini del perseguimento degli obiettivi prefissati dal Centro l'utilizzo di un approccio integrato che permetta di accogliere le persone LGBTQIA+ vittime di violenza e/o discriminazioni riconoscendo le diverse dimensioni della

violenza o delle discriminazioni subite, sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico.

Il Centro Ci siamo inoltre realizza azioni di formazione in modo costante e diffuso nel territorio sulle tematiche della discriminazione dovuta da orientamento sessuale e identità di genere nei confronti delle persone LGBTQIA+. Si prevedono momenti formativi e rivolti al personale dipendente dei Comuni partner per i servizi demografici e/o sociali nonché la realizzazione di workshop partecipativi che prevedono la realizzazione di protocolli operativi per l'accesso ai servizi sociosanitari e socioassistenziali, servizi per l'impiego pubblici e privati, servizi per la formazione pubblici e privati.



Dove siamo

Centro ARC “Ci siamo”



Sede –via Falzarego 35 Cagliari (primo piano)

tel. 3924553756

email: cisiamo.unar@associazionearc.eu

ARC Associazione Culturale e di Volontariato LGBTQIA+ OdV pubblicizza servizi e iniziative attraverso i propri siti web:

www.associazionearc.eu

www.usnexpo.it

Il Centro, inoltre, è presente sui principali social networks:
Facebook, Instagram

Facebook: www.facebook.com/arc.cagliari

Instagram: www.instagram.com/associazionearc

Twitter: twitter.com/associazionearc



Documentazione e tutela dei dati

Il diritto alla privacy è riconosciuto come un diritto fondamentale delle persone, direttamente collegato alla tutela della dignità umana. Pertanto, i documenti e i dati socio-anagrafici, rilevati per coloro che hanno usufruito o usufruiscono di uno o più servizi del Centro ARC, vengono raccolti, custoditi ed analizzati nel rispetto della tutela della privacy ed in ottemperanza alle recenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali (D.L. 30/06/2003 e Regolamento (UE) 2016/679).

