



protego

Centro contro le discriminazioni
basate su orientamento sessuale
e identità di genere

Arcigay Palermo

CARTA DEI SERVIZI

Chi siamo

Il Centro antidiscriminazioni (CAD) Protego è un servizio gestito da un'ATS (Associazione Temporanea di Scopo) composta da **Arcigay Palermo, Comune di Palermo e Comune di Trapani**, che si occupa di **accoglienza, consulenza, sostegno, protezione a favore di persone LGBTQIA+** (Gay, Lesbiche, Bisessuali, Transgender, Queer, Intersex, Asessuali, e "+" per indicare la pluralità di identità sessuali e orientamenti relazionali) vittime di discriminazione, violenza, abusi, marginalità

I NOSTRI PRINCIPI

Il principale obiettivo è la **diffusione di una cultura del rispetto, dell'autodeterminazione, del benessere e dell'inclusione** delle persone LGBTQIA+, in modo olistico, per promuovere i diritti umani in ogni loro forma.

Per la realizzazione dei propri scopi, il Centro si propone di svolgere in particolare attività rivolte a persone LGBTQIA+ oggetto di forme di discriminazione, marginalizzazione e violenza.

Pertanto, il Centro:

- Favorisce **l'autodeterminazione, l'auto-denominazione e l'empowerment** delle soggettività, ritenendo le discriminazioni e le violenze contro le persone LGBTQIA+ un retaggio inaccettabile di un pensiero sessista, prevaricatorio e omo-lesbo-bi-trans-a-fobico;
- Fornisce strumenti operativi e informazioni sui diritti esigibili, nonché sulle risorse mobilitabili a favore delle persone LGBTQIA+;
- Impiega **saperi e pratiche di accoglienza affermativa**, basata sul riconoscimento delle soggettività, predisponendo **progetti personalizzati** di emancipazione e autonomizzazione, in linea con le peculiarità socio-culturali e la biografia di ciascuna persona;
- Struttura ed anima reti territoriali, rispondendo ad eventuali **bisogni in/formativi delle reti**;
- Promuove **campagne di sensibilizzazione e prevenzione** per diffondere la conoscenza del Centro, la sua metodologia e prassi, i temi dei diritti umani e del **contrasto all'omo-lesbo-bi-trans-a-fobia**;
- Stimola **l'approfondimento di tematiche** riguardanti discriminazioni e violenza contro le persone LGBTQIA+, per incidere sull'opinione pubblica, i media, le istituzioni, e promuovere *l'empowerment* della comunità;
- Promuove **l'informazione e la conoscenza** riguardo al rispetto dei diritti delle persone LGBTQIA+ nel mondo.
- Promuove la sensibilizzazione per il benessere, la salute sessuale e la prevenzione delle IST (infezioni Sessualmente Trasmissibili);



protego

La nostra missione

Il Centro intende rispondere ai **bisogni legali e psicosociali** specifici espressi dalla comunità LGBTQIA+, includendo anche un'attenzione particolare alle **persone con IST**, con **disabilità**, **migranti**, e **trans*** con percorsi di affermazione di genere, medicalizzati e non.

Il Centro è basato sull'impegno di **personale professionista e volontario**, con formazione in tema di discriminazioni e violenze alle persone e alla comunità LGBTQIA+.

Intende, più in generale, essere uno **spazio di iniziativa culturale, sociale e politica** aperto a tutte le persone – senza distinzioni religiose, etniche, politiche, di cittadinanza, economiche, di genere e di orientamento sessuale – per favorire la crescita di soggettività consapevoli, autonome e autodeterminate.

Dove siamo

Lo sportello Protego si trova a **Palermo**, presso **Arci Tavola Tonda** (padiglione 18A), in **via Paolo Gili, 4 (Cantieri Culturali alla Zisa)**, a 15 minuti a piedi dal Tribunale;

Il Centro è raggiungibile in automobile (è possibile trovare parcheggio all'interno dei Cantieri), a piedi, in bicicletta e monopattino. In autobus è raggiungibile tramite le linee AMAT n. 106, 110 e 124; si trova a 15 minuti a piedi dalla fermata ferroviaria della stazione Lollì.

Il primo e il terzo mercoledì del mese, inoltre, il servizio è aperto anche a **Trapani**, presso **Solidalia, in piazzale Falcone e Borsellino, 32**.

Giorni e orari

Lo sportello Protego a Palermo è aperto **il lunedì e il mercoledì dalle 15:00 alle 19:00** e **il martedì, giovedì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00**.

Lo sportello è **chiuso al pubblico** il sabato e la domenica, per le eventuali festività infrasettimanali. Sarà chiuso, inoltre, dall'8 al 21 agosto 2022, e dal 23 dicembre 2022 al 9 gennaio 2023.

Fuori da giorni e orari di apertura può essere mandata un'email, lasciato un messaggio attraverso i seguenti canali: whatsapp, telegram, instagram; **si verrà ricontattati nella prima giornata di apertura disponibile.**



COME CONTATTARCI

Rispondiamo ai **messaggi** e alle **chiamate** durante i giorni e gli orari di apertura al numero di telefono:

+39 375 5190 167

A tale numero è possibile contattarci anche attraverso i canali **Whatsapp** e **Telegram**.

Puoi scriverci un'**e-mail** a:

protego.arcigaypalermo@gmail.com

Puoi contattarci sull'account **Instagram**:

[@protego.arcigaypalermo](https://www.instagram.com/protego.arcigaypalermo)



I NOSTRI SERVIZI

Garantiamo i seguenti servizi di base:



Sportello accoglienza e ascolto

Supporto psicologico



Consulenza legale

Consulenza di servizio sociale



Orientamento alla formazione e alla ricerca lavoro

Sportello salute e screening per le IST



Supporto socio-legale per persone migranti

Mediazione familiare



Le nostre attività:

In aggiunta, lo sportello prevede ulteriori attività riguardo:

- Politiche Trans*;
- Politiche Giovanili LGBTQIA+;
- Interculturalità;
- Intersezionalità delle discriminazioni;
- Gruppo alla pari di familiari di persone LGBTQIA+;
- Benessere per la comunità LGBTQIA+.



I NOSTRI SERVIZI

I servizi sono erogati attraverso la collaborazione di varie realtà associative coinvolte (polizia municipale, polizia di Stato, operatori socio-sanitari, etc.), e con l'attivazione delle specifiche convenzioni e partenariati.

I servizi sono a titolo gratuito per l'utente.



SPORTELLO DI ACCOGLIENZA E ASCOLTO

A chi è rivolto: Lo sportello è rivolto a **persone LGBTQIA+, loro familiari e amici. Personale operante nei servizi.** Cittadinanza in generale.

Cosa offriamo: Lo sportello dà la possibilità di avere un **primo contatto** con operatrici/operatori e volontari, fornendo un momento di ascolto e confronto in cui esprimere il bisogno portato o porre dei quesiti generali sul funzionamento dei servizi. A seguito del colloquio, ove necessario, si individua il servizio – interno o esterno – allo sportello, a cui indirizzare la persona.

Come si accede: Per poter accedere al servizio è sufficiente presentarsi direttamente presso la nostra sede (Archi Tavola Tonda), durante i giorni e gli orari di apertura dello sportello.

Lo sportello è contattabile anche da remoto tramite numero di telefono, posta elettronica, e messaggistica tramite i canali social.

Metodologia e strumenti: Sarà possibile effettuare un colloquio in presenza o, in caso di contatto da remoto, la persona potrà essere invitata a presentarsi fisicamente allo sportello per una conoscenza approfondita.





SUPPORTO PSICOLOGICO

A chi è rivolto: Lo Sportello è rivolto a **persone LGBTQIA+ italiane** che abbiano sperimentato, individualmente o all'interno di una relazione intima, discriminazione e/o violenza in ragione della propria identità sessuale. Nello specifico, le aree di intervento riguardano tutti gli orientamenti sessuali e/o romantici che non rientrano nel modello eterosessuale normativo dominante, tutte le identità di genere non cisgender e, più ampiamente, la varianza/non conformità di genere, le relazioni intime consensuali non monogamiche.

Il supporto psicologico interessa, inoltre, le persone con infezioni sessualmente trasmesse (IST), genitori e partner di persone LGBTQIA+ che sperimentano discriminazione e/o violenza di matrice omolesebobitransafobica.

Cosa offriamo: Lo Sportello è dedicato agli **aspetti discriminatori e di violenza specifici** (violenza domestica o agita da partner - IPV, Intimate Partner Violence, bullismo, mobbing, supporto al coming out nei vari contesti).

Sono offerti dei **colloqui psicologici gratuiti** utili a elaborare l'esperienza discriminatoria/violenta, per sviluppare piani di intervento mirati e personalizzati. I percorsi, gestiti da psicolog3, psicoterapeut3 con formazione e competenza specifica su tali tematiche, permetteranno di esplorare il malessere/disagio/trauma espresso e ricercare possibili soluzioni in modo libero da pregiudizi, ideologie o stereotipi, promuoveranno un maggior benessere individuale e sociale nella valorizzazione delle sensibilità personali in una cornice psicologica di tipo affermativo. Tra le finalità vi è quella di fornire strumenti utili per prendersi cura della propria salute psicologica ed emotiva, e realizzare i propri obiettivi di vita, nei delicati momenti della criticità discriminatoria e violenta.

Come si accede: Lo Sportello sarà predisposto a seconda delle esigenze e dei bisogni della persona, anche in emergenza, in modo personalizzato e secondo le prassi e le metodiche applicate dai/dalle professionist3 dello sportello.

I colloqui saranno svolti su appuntamento. L'accesso avverrà tramite segnalazione del servizio di accoglienza dello sportello.

Lo Sportello si apre, inoltre, alla valutazione di un eventuale invio agli ulteriori servizi offerti o ai servizi socio-sanitari del territorio.

Metodologia e strumenti: Lo Sportello utilizza metodi e prassi di empowerment, autodeterminazione, auto-inclusione, e LGBTQIA+ affermativa.

Mette a disposizione colloqui clinici e psicoterapeutici e si avvale di strumenti specifici propri della psicologia clinica e della psicoterapia, declinati secondo i bisogni della persona, e le modalità di lavoro del/della singola professionista.



CONSULENZA LEGALE

A chi è rivolto: Lo sportello è rivolto a tutte le **persone LGBTQIA+** che hanno subito discriminazione, emarginazione o una penalizzazione sul piano dei **diritti individuali o collettivi**.

Cosa offriamo: Viene effettuata una **prima consulenza legale individuale** mirata in materia civile, penale, amministrativa, immigrazione e del lavoro, svolta esclusivamente da avvocati di esperienza, regolarmente iscritti al libero Foro ed eventualmente coadiuvati, a seconda dei casi sottoposti, anche da figure appartenenti ad altri Sportelli.

Come si accede: Su appuntamento, tramite segnalazione del servizio accoglienza del Centro o, in caso di urgenza, anche attraverso l'indicazione da parte del servizio di un contatto diretto con la legale.

Metodologia e strumenti: La consulenza si svolge nella forma del colloquio individuale con l'utente nel corso del quale la legale illustra in maniera chiara e trasparente la strategia da seguire, sul piano giudiziale o stragiudiziale.



CONSULENZA DI SERVIZIO SOCIALE

A chi è rivolto: Il servizio si esplica in un insieme di attività, interventi e prestazioni nonché erogazione di servizi specifici rivolti a tutte le **persone LGBTQIA+** presenti sul territorio, che in un determinato momento della propria vita si trovano a dover affrontare un bisogno particolare.

Cosa offriamo: La figura professionale dell'**Assistente Sociale**, all'interno dello sportello Protego, offre un servizio di assistenza a persone che si trovano in difficoltà; ascolto e orientamento individualizzato, che si basa su situazioni personali che emergono a seguito di colloqui personalizzati (es: situazioni di disagio abitativo, situazioni di disagio professionale, situazioni di disagio familiare etc.).

Come si accede: Su appuntamento, tramite segnalazione del servizio accoglienza del Centro o, in caso di urgenza, anche attraverso l'indicazione da parte del servizio di un contatto diretto con la legale.

Metodologia e strumenti: Lo strumento maggiormente utilizzato è il colloquio individuale in presenza; in base alle situazioni, è possibile accedere al servizio tramite colloquio telefonico.



ORIENTAMENTO ALLA FORMAZIONE E ALLA RICERCA LAVORO

A chi è rivolto: Lo sportello è rivolto a **persone LGBTQIA+** che hanno subito discriminazione, o che a causa della loro identità LGBTQIA+ riscontrano maggiori difficoltà nell'area della **ricerca lavoro**.

Cosa offriamo: Lo Sportello fornisce un **servizio di orientamento e accompagnamento nella ricerca di soluzioni lavorative**. Il servizio si articola in un percorso di uno o più incontri, ciascuno della durata di circa un'ora. Si propongono **consulenze individuali** di orientamento. Gli incontri sono dedicati a rilanciare la ricerca del lavoro, rivedere il proprio percorso professionale e formativo, accedere a servizi e canali utili per chi cerca lavoro. Supporto e creazione per la stesura del Curriculum Vitae.

Come si accede: L'accesso allo Sportello avviene previo appuntamento, su segnalazione del servizio accoglienza, o tramite contatto diretto con lo sportello.

Metodologia e strumenti: Il sostegno viene dato su due versanti: la persona (competenze, caratteristiche, storia, prospettive) e il dialogo con il contesto sociale, economico, culturale (organizzazioni, servizi, soggetti, eventi).



SPORTELLO SALUTE E SCREENING PER LE IST

A chi è rivolto: Il servizio è rivolto a **persone LGBTQIA+, loro familiari e amici. Personale operante nei servizi**. Cittadinanza in generale.

Cosa offriamo: Lo sportello dà la possibilità di avere un primo momento di ascolto e confronto, esprimere il bisogno portato, o porre dei quesiti generali sul funzionamento dei servizi; ottenere informazioni sulle **infezioni sessualmente trasmissibili (IST), sul tema del sesso sicuro e consapevole, come contrastare lo stigma** che colpisce le persone sieropositive e sulla promozione dei **test rapidi gratuiti e anonimi** per HIV e Sifilide. A seguito del colloquio, ove necessario, si individua il servizio – interno o esterno – allo sportello, dove indirizzare la persona.

Come si accede: Per poter accedere al servizio è sufficiente presentarsi presso le sedi indicate dove vengono effettuati i test anonimi e gratuiti secondo gli orari indicati, gli incontri e gli eventi a tema.

Metodologia e strumenti: Colloquio in presenza; appuntamenti per i test gratuiti e anonimi.



SUPPORTO SOCIO-LEGALE PER PERSONE MIGRANTI

A chi è rivolto: Il servizio è rivolto a **persone LGBTQIA+ con background migratorio** nazionale e/o culturale non italiano, di lungo soggiorno o di recente arrivo in Italia, a prescindere dal tipo di titolo di soggiorno o dal tipo di cittadinanza.

Cosa offriamo: Lo Sportello si occupa di **prima accoglienza, segretariato sociale e orientamento ai servizi territoriali** rivolti a persone migranti. Può essere dato supporto all'iter di richiesta della protezione internazionale, e fatta una introduzione agli eventi di socializzazione a tema. Si potranno valutare gli ulteriori servizi più idonei a cui indirizzare la persona, del Centro stesso (es. sportello lavoro, supporto psicologico) o del territorio (es. CPIA per l'apprendimento dell'italiano o per l'alfabetizzazione digitale).

Come si accede: Su appuntamento. Si accede tramite segnalazione del servizio di accoglienza del Centro, oppure tramite auto-segnalazione da parte della persona, o segnalazione da parte di terzi..

Metodologia e strumenti: Colloquio semi-strutturato o libero. Consegna di materiali utili per l'utente (volantini, guide, mappe). Predisposizione di lettere di accompagnamento ai servizi, aiuto alla redazione di memorie personali. Ricorso, ove necessario, a interventi di mediazione linguistico-culturale per rendere agevole la dinamica relazionale e rendere fruibili i contenuti specifici. Raccordo, ove necessario, con l'avvocata immigrazionista del Centro.



MEDIAZIONE FAMILIARE

A chi è rivolto: Il servizio è rivolto a **coppie e nuclei familiari** in stato di conflitto, che vogliono agire positivamente per la risoluzione di questo sotto la guida di una esperta.

Cosa offriamo: Lo sportello dà la possibilità di un momento di ascolto in cui **analizzare il conflitto in questione, migliorare la comunicazione e cercare soluzioni** per la sua risoluzione.

Come si accede: Su appuntamento. Si accede tramite segnalazione del servizio di accoglienza del Centro, oppure tramite auto-segnalazione da parte della persona, o segnalazione da parte di terzi.

Metodologia e strumenti: Riorganizzazione delle relazioni familiari, gestione e attenuazione dei conflitti. Il colloquio potrà avvenire in presenza o da remoto.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

POLITICHE TRANS*

Le attività sono rivolte a **persone transgender e in questioning**.

Sulla base dell'esperienza del **Gruppo Trans* di Arcigay Palermo** (nato nel 2019), ci si propone di aumentare *l'empowerment* e la resilienza individuale e di comunità delle persone trans*, di migliorare il lavoro in rete con i **servizi rivolti a persone transgender** presenti sui territori, di agire sulle **politiche** che vedono come protagoniste le identità transgender.

Per accedere al gruppo è necessario presentarsi a incontri ed eventi organizzati.

Questo avverrà tramite la creazione di spazi sicuri in cui potersi confrontare su questioni legate alle identità transgender e in questioning, partecipazione in spazi di socializzazione e formazione, attività di informazione e sensibilizzazione rivolte a persone interne ed esterne al gruppo.

POLITICHE GIOVANILI LGBTQIA+

Le attività sono rivolte, in particolare, a **giovani di età compresa tra i 16 e i 28 anni** e a **professionisti** che lavorano o svolgono attività con giovani.

Ci si propone di aumentare *l'empowerment* e la resilienza individuale e di comunità della giovani LGBTQIA+, di informare e sensibilizzare i professionisti che lavorano o svolgono attività con giovani, in particolare con i giovani LGBTQIA+ in funzione di questioni quali: **coming out, bullismo omolebobitransafobico, stereotipi e pregiudizi, discriminazioni e vittimizzazione, benessere psicosociale, etc.**

Per accedere al gruppo è necessario presentarsi a incontri ed eventi organizzati; è anche possibile organizzare eventi e incontri all'interno degli **istituti scolastici** su richiesta del corpo studentesco o del personale scolastico (insegnanti e dirigenti).

Le metodologie e gli strumenti impiegati riguardano: attività laboratoriali, attività strutturate, dibattito, visione di filmati e discussione su temi di interesse ed esperienze..

LE NOSTRE ATTIVITÀ

INTERCULTURALITÀ

Le attività sono rivolte, in particolare, a **persone LGBTQIA+ con background non italiano**, di lungo soggiorno o di recente arrivo in Italia, a prescindere dal tipo di soggiorno o cittadinanza; queste sono anche accessibili a persone autoctone.

Ci si propone di aumentare l'agentività individuale e sociale di persone con background migratorio, tramite l'attivazione di **processi partecipativi ed emancipativi** che li coinvolgono istituzioni, persone autoctone e la comunità locale. Gli incontri si svolgono in contesti sicuri, non giudicanti e aperti ai contributi di ogni partecipante. Sono presenti e coinvolte figure di **mediazione linguistica e culturale**.

Per l'accesso è possibile presentarsi a eventi e incontri organizzati.

Le metodologie e gli strumenti impiegati riguardano: tecniche di facilitazione non direttiva, percorsi di autonarrazione e confronto tra pari. peer education e confronto tra pari, educazione non formale, laboratori e pranzi interculturali.

INTERSEZIONALITÀ DELLE DISCRIMINAZIONI

Le attività sono rivolte all'intera comunità. Il focus principale è **l'intersezionalità delle discriminazioni**, ossia la combinazione di come le molteplici **identità minoritarie** (per genere, etnia, età, disabilità e status socio-economico) possono produrre effetti differenti in termini di discriminazione, vittimizzazione e stigmatizzazione, nonché sul benessere psicosociale della persona e della comunità.

Ci si propone di aumentare *l'empowerment* individuale e di comunità, di acquisire nuove conoscenze e una maggior consapevolezza sulla qualità di vita di persone con più identità minoritarie.

Le attività si struttureranno in incontri ed eventi di vario genere.

Le metodologie e gli strumenti impiegati riguardano laboratori e dibattiti sulle tematiche in questione, momenti di autoriflessione sull'intersezionalità delle discriminazioni e sui privilegi.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

GRUPPO ALLA PARI DI FAMILIARI DI PERSONE LGBTQIA+

Le attività sono rivolte, principalmente, a **familiari di persone LGBTQIA+**; sulla scia del lavoro di **AGEDO** (una delle associazioni partner di Protego), queste sono estese a **amici e amiche**. Il focus principale è il sostegno verso le famiglie di persone LGBTQIA+, attraverso l'accoglienza e l'ascolto di esperienze in cui sono coinvolti.

Ci si propone di aumentare l'agentività individuale, familiare e sociale, di sviluppare conoscenza, informazioni e nuove strategie con cui affrontare eventi "critici" (per esempio, il coming out) in funzione della relazione con familiari e amici/amiche LGBTQIA+.

Le attività si struttureranno in incontri ed eventi di vario genere.

Le metodologie e gli strumenti impiegati sono **l'ascolto e il confronto tra pari**, momenti di autoriflessione incentrati sul problem solving e sulla gestione di eventi "critici".

Nota: con "criticità" degli eventi si intendono tutte quelle situazioni o eventi stessi che non sono previsti dalla famiglia e che comportano una riorganizzazione di idee, pensieri e aspettative rispetto alla persona LGBTQIA+, il termine non ha, in questa accezione, alcuna connotazione negativa.

BENESSERE PER LA COMUNITÀ LGBTQIA+

Le attività sono rivolte all'intera comunità. Il focus principale è il **benessere globale della comunità LGBTQIA+**, inteso nelle sue diverse forme: **psicologico, sociale, relazionale, fisico e sessuale**.

Ci si propone di acquisire conoscenze e una maggior consapevolezza sul benessere individuale e di comunità nei suoi differenti aspetti, di creare uno **spazio sicuro** in cui includere i bisogni e le necessità della comunità LGBTQIA+, promuovere **l'informazione** e **decostruire i tabù** che impediscono una comunicazione fluida.

Le attività si strutturano in incontri ed eventi di vario genere.

Le metodologie e gli strumenti impiegati riguardano: peer education, attività laboratoriali e dibattiti.

RETE E TERRITORIO

L'ambito di operatività del Centro è la **Regione Sicilia**, nello specifico i **comuni di Palermo e di Trapani, con le relative province**.

Il Centro stabilisce **rapporti e protocolli di collaborazione e raccordo** - in un'ottica di complementarietà - con gli attori istituzionalmente chiamati ad occuparsi dei temi in questione, ed effettua, ove opportuno, un rinvio dell'utenza presso i **servizi presenti sul territorio di riferimento**; in particolare, si rafforzerà **la rete con il sistema di governo locale** (anagrafe, sociale, edilizia popolare, sanità, polizia locale, etc.) dei Comuni di Palermo e Trapani.

Il Centro opera, anche grazie al **partenariato attivato**, di concerto con le realtà del terzo settore e del privato sociale, per moltiplicare gli impatti positivi del progetto.

REALTÀ COINVOLTE

Il Centro è realizzato grazie al finanziamento della **Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Pari Opportunità - UNAR** (Avviso pubblico per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate dall'orientamento sessuale e dall'identità di genere, ex art. 105-quater, D.L. 104/2020).

I servizi sono erogati da una **ATS (Associazione Temporanea di Scopo)** composta da Arcigay Palermo APS, in qualità di capofila, con il Comune di Palermo e con il Comune di Trapani. Il Centro si avvale della collaborazione di una **vasta rete di enti ed associazioni**: Centro Diaconale La Noce, ARNAS Ospedali Civico-Di Cristina-Benfratelli, Ordine degli Psicologi Sicilia, Famiglie Arcobaleno, Consorzio Solidalia SOc. Coop. ONLUS, Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "P. Giaccone", AGEDO Palermo, Centro Penc - Antropologia e Psicologia Geoclinica, Maghweb APS, ARCI Sicilia, Cammini di speranza - Gruppo locale "Ali d'aquila", Palermo Pride, Associazione culturale Sicilia Queer, REFO (Rete evangelica fede e omosessualità), UAAR Palermo, The Factory, Arci Tavola Tonda.

