



# CONTACT CENTER ANTIOMOFOBIA E TRANSFOBIA

Gay Help Line

## Estratto del rapporto del servizio

Dal 18 Marzo 2006 al 30 settembre 2007

Roma 8 Novembre 2007

## Gay Help Line : Principali Caratteristiche del Servizio

Gay Help Line 800 713 713 (numero verde) e [www.gayhelpline.it](http://www.gayhelpline.it) è il contact center antiomofobia e transfobia, fondato da Arcigay Roma il **18 Marzo del 2006**, con il supporto del Comune e della Provincia di Roma.

Il **5 giugno del 2007** il Comune di Roma ha assegnato, tramite apposita gara d'appalto, il primo bando per il contact center anti-omofobia a Gay Help Line per un periodo di 24 mesi.

**Il servizio è gestito da un raggruppamento di Associazioni, secondo diverse competenze:**

- Arcigay Roma - Gruppo ORA, che garantisce il servizio degli operatori telefonici, i tutor, il supporto accoglienza ed i consulenti base legali, medici e psicologici;
- CGIL Roma e Lazio (Ufficio Nuovi Diritti), che garantisce il supporto legale e fiscale per le vertenze di lavoro per discriminazioni per orientamento sessuale e identità di genere;
- NPS Italia Onlus, che garantisce il supporto e le consulenze mediche e psicologiche per le persone affette da MST (Malattie Sessualmente Trasmissibili) ed il supporto per la formazione degli operatori sui temi inerenti le MTS.

**Altri partner:**

- Arcilesbica Roma supporta l'erogazione dei corsi di formazione, per le parti inerenti all'identità lesbica, e fornisce operatrici per la linea telefonica;
- g@yNET supporta la comunicazione del servizio tramite i media gay ad esso associati;
- Cittadinanzattiva si occupa dei servizi a tutela dei consumatori e degli utenti di Enti Pubblici che hanno subito discriminazione per orientamento sessuale o identità di genere;
- Tribunale per i diritti del malato si occupa dei casi di discriminazione per orientamento sessuale o identità di genere nei confronti di pazienti di strutture ospedaliere e sanitarie pubbliche e private;
- Servizio di Medicina Solidale e delle Migrazioni di Roma garantisce servizi sanitari per gli utenti immigrati, anche se privi di documentazione.

Di seguito si riporta una schema esemplificativo del servizio, caratterizzato da due livelli:

- **Livello I:** supporto generalistico tramite operatori appositamente formati, oltre 70 (40 uomini e 30 donne), coordinato da Tutor e Docenti che ne seguono la formazione e la supervisione, a tale livello si può accedere tramite:
  - Telefono 800 713 713, numero verde gratuito
  - Chat presente sul sito [www.gayhelpline.it](http://www.gayhelpline.it) (dall'8 novembre 2007), tale servizio consente di chattare in modo anonimo con operatori
  - Form presenti sul sito [www.gayhelpline.it](http://www.gayhelpline.it) per la richiesta di consulenze, le risposte vengono fornite, in base alle richieste dell'utente, tramite SMS, e-mail o contatto telefonico
- **Livello II:** vengono effettuate consulenze specialistiche, sia tramite contatto telefonico da parte dei consulenti.



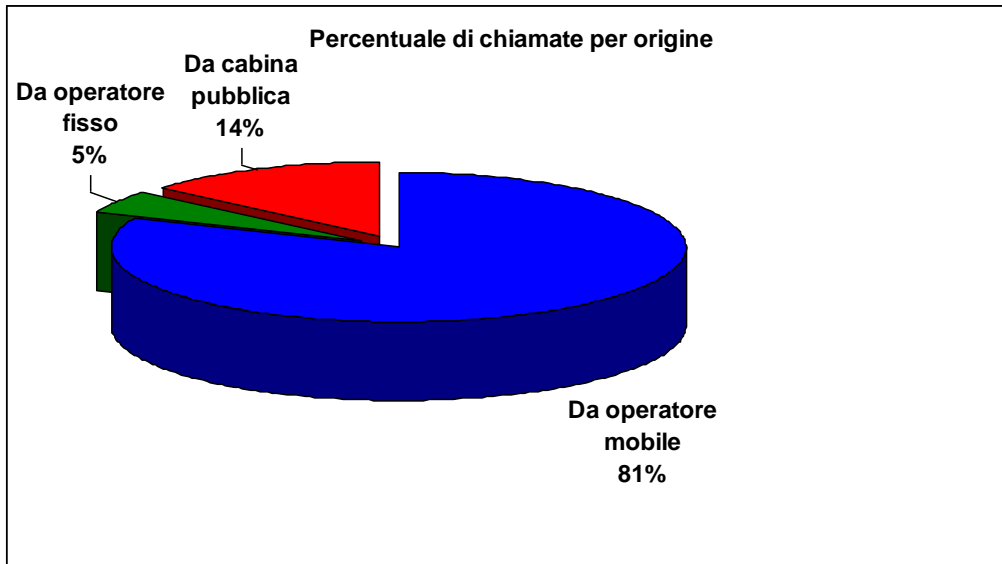
Tutti i dati rilevati, vengono registrati su un apposito sistema, elaborato nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

## Principali Statistiche del numero verde:

Il numero verde dal 18 marzo 2006 al 30 settembre 2007 ha ricevuto oltre 27.000 contatti.

### PROVENIENZA DELLA CHIAMATA

Come evidenziato dal grafico, la maggior parte degli Utenti (81%) ci contatta da un telefono mobile, in quanto solo con il telefono mobile le persone riescono a parlare in forma riservata, senza il timore di essere ascoltati da genitori, colleghi, etc.



### DURATA DELLA CHIAMATA

La tabella di seguito ci indica il tempo delle chiamate, di cui il 51% si chiude entro i 3 minuti di conversazione. Tali telefonate sono dovute ad informazioni di carattere immediato e generico o a richieste mirate di consulenze.

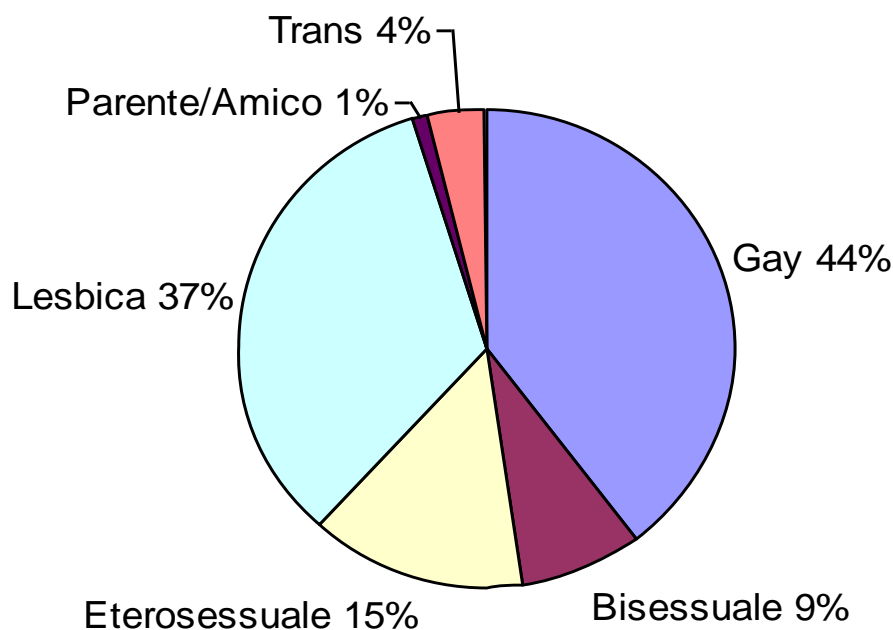
Tempo Chiamata	%
tra 20 min. e 40 min.	9%
tra 10 min. e 20 min.	14%
tra 3 min. e 10 min.	25%
tra 40 e 180 secondi	51%

## ORIENTAMENTO SESSUALE DEGLI UTENTI

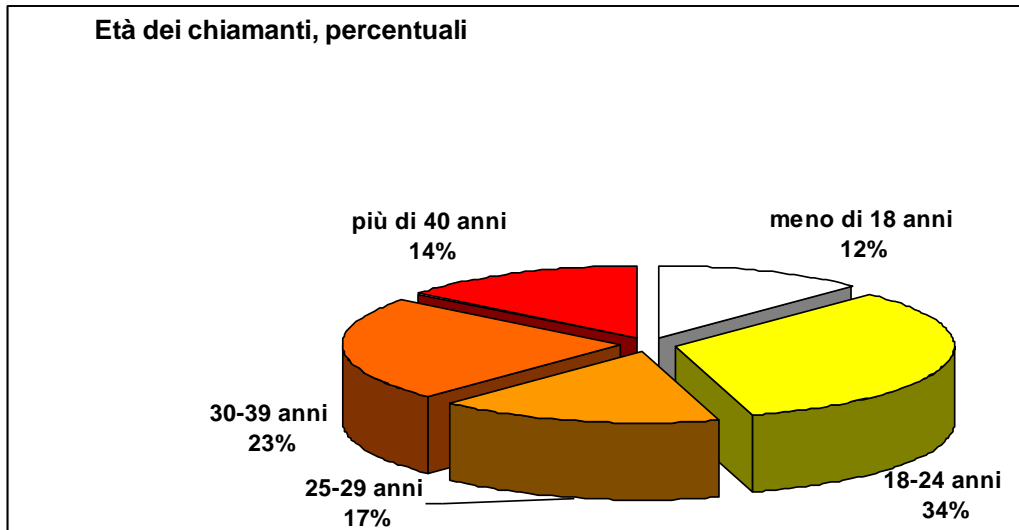
Il grafico riporta l'orientamento sessuale degli Utenti, in particolare :

- la famiglia e gli amici chiamano per capire come affrontare l'omosessualità o la transessualità del proprio parente, spesso rivelano la loro delusione ed il loro desiderio di far cambiare idea al figlio/a
- persone che si definiscono eterosessuali chiamano per essere supportati nel comprendere il loro orientamento sessuale o per chiedere informazioni su MST (malattie sessualmente trasmissibili), in quanto dichiarano che parlare con una linea gay consente loro di comunicare più liberamente senza sentirsi giudicati

Per le altre Categorie, le motivazioni principali sono esposte di seguito.



## ETÀ DEGLI UTENTI



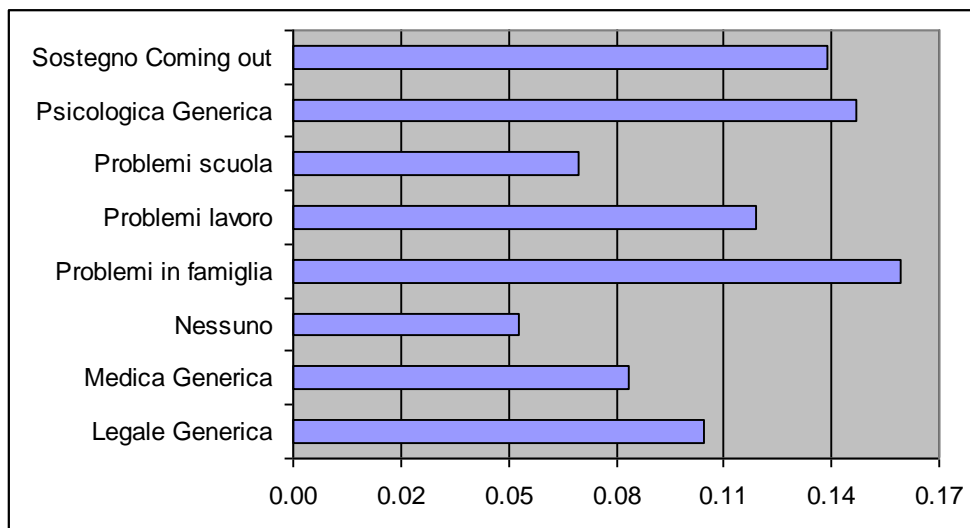
Come evidenzia il grafico:

- il **12%** degli Utenti sono minorenni, che spesso chiamano per denunciare casi di discriminazione e/o violenza a scuola o in famiglia;
- il **34%** ha meno di 24 anni e denuncia casistiche di discriminazione simili a quelle dei minorenni, o manifesta difficoltà di inserimento o permanenza nel mondo del lavoro a causa del proprio orientamento sessuale.

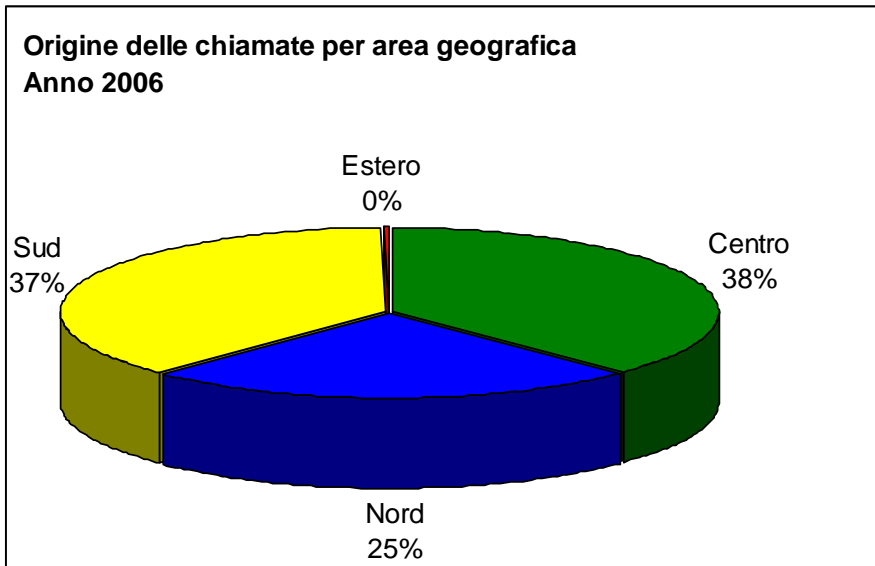
In generale circa l'**86%** degli Utenti ha meno di 40 anni.

## TEMPO DI CONVERSAZIONE PER TIPOLOGIA DI CHIAMATA

Di seguito è riportato il tempo medio di conversazione, per le principali tipologie di telefonate. In particolare, le telefonate che registrano una conversazione più lunga sono quelle dovute a problemi di discriminazione e/o violenza all'interno della famiglia, in quanto risulta difficile per gli utenti denunciare i propri familiari.



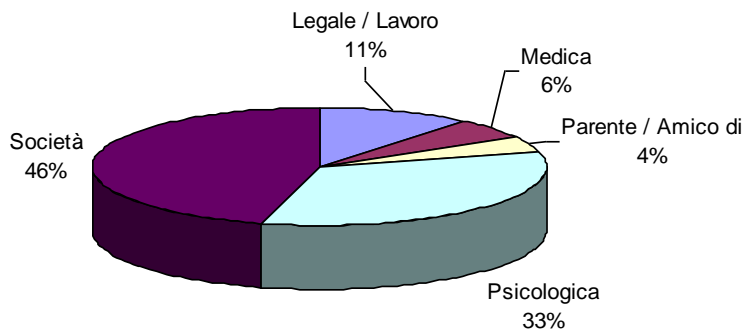
## DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI CONTATTI



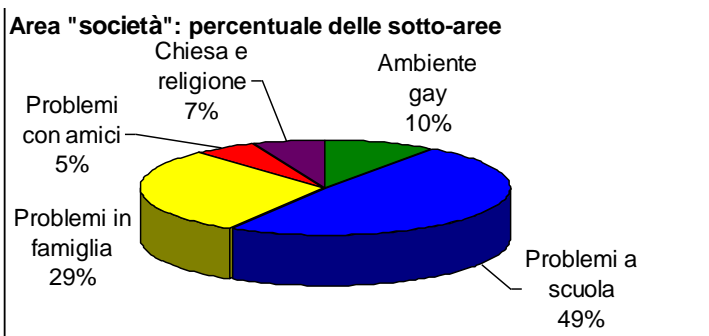
Tale distribuzione risulta omogenea su quasi tutto il territorio, in particolare si registrano maggiori casistiche di discriminazione/ volenze, nelle periferie delle grandi città, nelle realtà di provincia e nelle isole.

## CATEGORIE TELEFONATE

Di seguito si riporta la distribuzione percentuale delle telefonate divise per categorie:



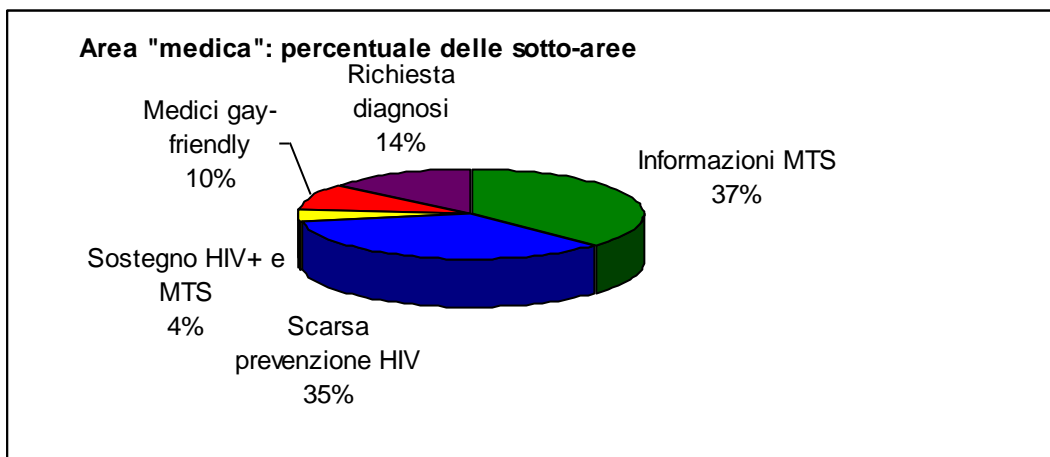
## AREA SOCIALE



In tale area vengono registrati i dati dei contatti riferiti al disagio sociale, come evidenziato:

- **il 49%** è dovuto a casi di discriminazione a scuola, che si manifestano con episodi di violenza verbale e fisica, e nella maggior parte dei casi gli studenti denunciano una mancanza di attenzione a tali discriminazioni da parte dei docenti, che non attuano nessuna azione per sensibilizzare gli studenti “Bulli”, lasciando soli chi viene discriminato. Inoltre, anche gli altri studenti “non bulli” restano indifferenti agli episodi di violenza/discriminazione, spesso perché intimoriti che una loro reazione a supporto delle vittime, li possa far diventare anche loro vittime dei bulli
- **il 29%** denuncia problemi in famiglia, dovuti alla non accettazione dell’orientamenti sessuale o identità di genere del figlio, che vengono spesso puniti con :
  - limitazione della propria libertà, vengono limitate tutte le uscite extra scolastiche, in modo da non consentirgli relazioni affettive o di amicizia con persone lesbiche, gay o trans
  - allontanamento di casa
  - terapie “psicologiche” per convincerli che sono eterosessuali
  - altro.
- **7%** ambiente religioso, ricevono discriminazioni da parte della loro comunità religiosa, nella maggioranza dei casi Cattolica, che li porta all’allontanamento da tali ambienti, dovuto al fatto che vengono spesso trattati come “malati che non vogliono guarire”, **in alcuni casi sono stati denunciati episodi di esorcismo**

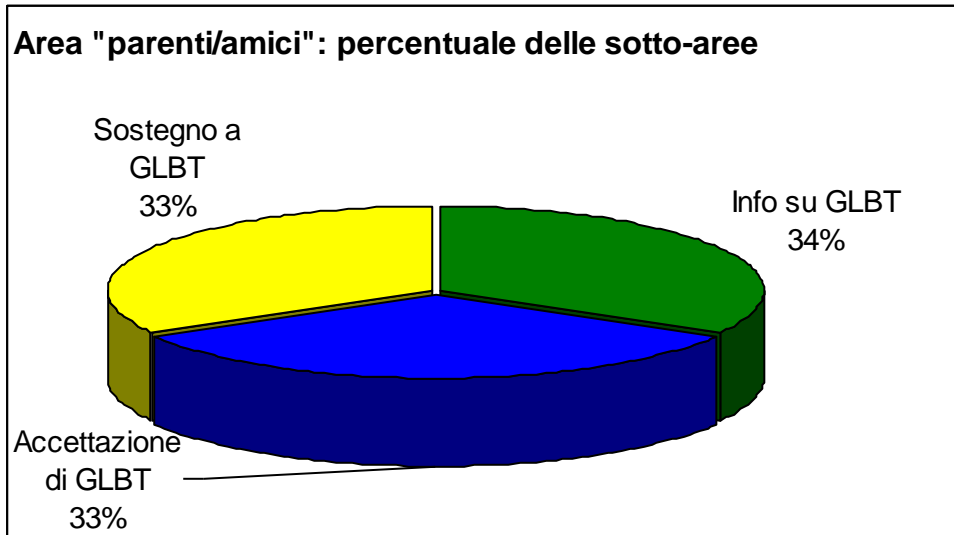
#### AREA MEDICA



**Circa il 72%** delle telefonate è dovuto ad una scarsa informazione sulla prevenzione delle Malattie Sessualmente Trasmissibili, infatti **la quasi totalità degli under 20, dichiara di non aver mai utilizzato protezioni nei rapporti sessuali**, dovuto al fatto che non esistono campagne di prevenzione rivolte agli studenti e teenager, che **si rendono conto della problematica, quando purtroppo hanno contratto già una malattia.**

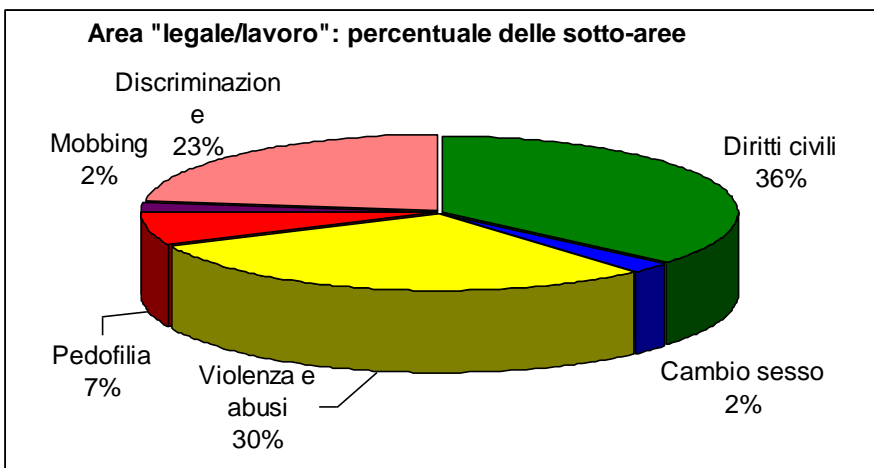
Inoltre, la quasi totalità degli utenti dichiara di non aver mai effettuato il test HIV, pur avendo effettuato rapporti a rischio.

## AREA DEI PARENTI/AMICI



Vengono considerati in tale area i parenti o amici di lesbiche, gay e trans, che ci contattano per essere supportati nel relazionarsi con i propri figli o amici, spesso confessano la loro delusione e difficoltà nell'acettare tale situazione, in molti casi chiedono se esistono cure per i propri figli o amici.

## AREA LEGALE LAVORO

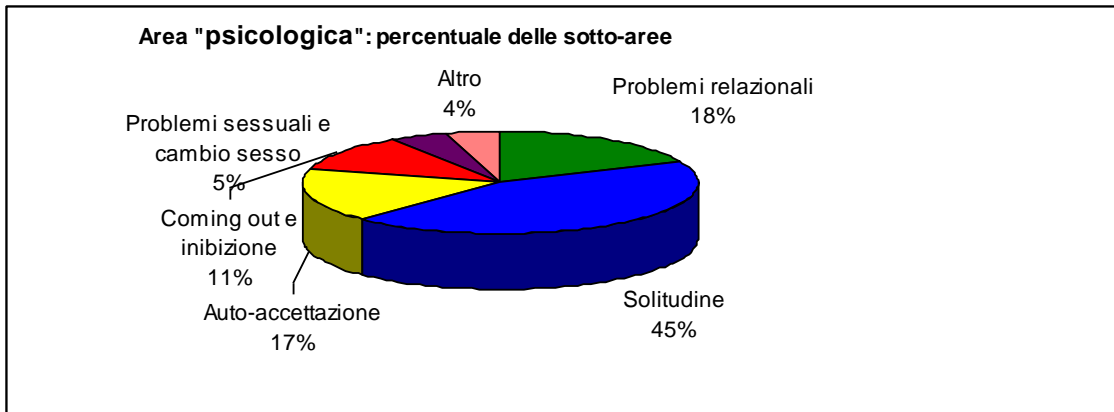


In tale area sono state denunciate:

- **36%** discriminazioni dovuta alla mancanza di diritti civili, come Pacs e Matrimonio, che non hanno consentito ad esempio di assistere il partner in ospedale, ereditare la casa dove avevano convissuto, scegliere il luogo della sepoltura, etc.
- **30%** Violenza ed abusi, sono persone che hanno subito violenze fisiche o abusi sessuali da parte di persone che conoscevano e che commettono tali atti, sicuri di non essere denunciati in quanto la vittima ha paura di dichiarare il proprio orientamento sessuale o identità di genere
- **23%** Discriminazioni, sono persone che subiscono episodi di discriminazioni sul lavoro da parte dei colleghi o superiori, ed il 2% invece ha denunciato episodi specifici di mobbing, attuati per costringerli a farli dimettere

- 7% Pedofilia, sono persone al che denunciano di avere avuto abusi in età inferiore ai 14 anni, da parte di genitori, istruttori di palestra, preti; in generale da persone che in determinati orari erano responsabili della loro tutela.

## AREA PSICOLOGICA



Le principali problematiche denunciate da tale area riguardano lo stato di solitudine ed abbandono che le persone lesbiche, gay e trans subiscono da parte del proprio territorio, dei familiari, della scuola, etc..

## ALCUNI CASI

Salvatore 15 Anni

Ha conosciuto un altro ragazzo gay un'amica comune, la gente mormorava sulla loro relazione, ed il prete della sua parrocchia gli ha detto che è posseduto dal demonio e deve essere guarito. Lui ha abbandonato la chiesa e tutti adesso lo trattano male. Il suo amico non gli vuole più parlare per paura di essere anche lui discriminato.

Antonio 16 Anni

Quando ha telefonato, ci ha rivelato di essere chiuso in uno stanzino a scuola, dall'esterno si sentivano le grida dei compagni di scuola che dicevano "Frocio di Merda esci se hai coraggio", lui era in lacrime, ad un certo punto la telefonata si è interrotta

Federico 18 anni

E' stato picchiato dai compagni di scuola, riportando lividi su tutto il corpo, ha raccontato l'episodio alla madre. La madre lo ha obbligato a raccontare a scuola che era caduto, perché non voleva essere coperta dalla vergogna di avere un figlio gay.

Ilaria 19 anni

È stata picchiata dalla famiglia, che ha scoperto delle sue e-mail che aveva scritto alla fidanzata, vuole cambiare città.