

TEMATICHE LGBT E SERVIZI CIVICI EROGATI

DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE DI UN PERCORSO FORMATIVO

Presentazione

Il 6 febbraio 2015, la Città di Torino, con Deliberazione della propria Giunta Comunale n. 443, ha approvato linee guida volte a garantire il rispetto del principio di non discriminazione per orientamento sessuale e identità di genere in ogni ambito di attività e di intervento interni ed esterni all'Amministrazione Comunale, con particolare riferimento ai servizi rivolti alla cittadinanza.

I Servizi Civici erogati dalle Anagrafi centrali e territoriali della Città di Torino sono nevralgici per l'Amministrazione comunale e coinvolgono, direttamente e indirettamente, la vita di ogni persona che si trova nel territorio torinese, sia come singolo sia nelle formazioni sociali in cui si svolge la sua personalità.

Negli ultimi anni, di fronte ai processi di globalizzazione economica e culturale, i Comuni sono sempre più chiamati a riflettere, nei servizi da essi erogati, la varietà e le differenze presenti nella comunità cittadina di utenti che si rivolgono agli uffici comunali, inclusi i Servizi Civici, per ottenere una generica informazione, una carta di identità, un'attestazione anagrafica, un certificato, dichiarare variazioni intervenute nei percorsi di vita (status civile, residenza etc.), solo per fare alcuni esempi.

Le evoluzioni e i cambiamenti culturali intervenuti in Italia, nell'Unione Europea e all'estero, confrontano i Servizi Civici comunali con tipologie, situazioni e fattispecie nuove cui dover fornire risposte, talora in assenza di specifiche norme nazionali e in presenza di pronunce giurisdizionali che devono compensare le lacune normative esistenti, come spesso avviene nelle specifiche tematiche dell'identità di genere e dell'orientamento sessuale in applicazione dei Diritti Fondamentali garantiti dalla Costituzione, dal diritto comunitario e internazionale.

Negli scorsi anni i Servizi Civici sono stati già coinvolti in azioni formative progettate dal Servizio LGBT della Città di Torino in cooperazione con altri Enti sulle tematiche dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere rispetto ai servizi erogati dalle anagrafi.

Nel 2004, furono erogate, in cooperazione con il gruppo formazione del Coordinamento GLT di Torino (attualmente Coordinamento Torino Pride), 24 ore di formazione in sette giornate con test finale, al personale operante nell'anagrafe centrale, nelle anagrafi decentrate e nei servizi per il lavoro. La formazione era mirata all'alfabetizzazione LGBT, al linguaggio, alla comunicazione inclusiva e alla normativa antidiscriminatoria, prevedendo un approfondimento sulla tematica dell'identità di genere in relazione alle questioni anagrafiche e alla storia del movimento LGBT.

Nel 2013, inoltre, sono state erogate 3 ore di formazione a funzionari in p.o. e altri funzionari dell'anagrafe centrale su identità sessuale, situazioni di discriminazione e inclusione, mentre ulteriori 2 ore di formazione sono state erogate al personale dell'ufficio accertatori e irreperibili presente nell'anagrafe centrale, con un focus specifico sull'identità di genere e sul percorso di transizione.

Il percorso formativo sulle tematiche LGBT e sui servizi civici erogati si pone, pertanto, in questo quadro di riferimento. Esso mira a rafforzare conoscenze e competenze e migliorare la comunicazione con l'utenza.

Il documento nasce da un percorso di co-progettazione e collaborazione tra il Servizio LGBT della Città di Torino e le persone referenti dei Servizi Civici all'interno del Gruppo di Pilotaggio attraverso specifici focus group.

Destinatari/e

Il numero delle persone potenzialmente destinatarie del percorso formativo è stato determinato, in collaborazione con i Servizi Civici, in un totale complessivo di 338 unità, di cui 227 operanti nell'Anagrafe Centrale e 111 nelle Anagrafi Decentrate nelle Circoscrizioni.

Nel quadro di questo dato complessivo, si ritiene che la priorità sia da attribuirsi al personale operante a diretto contatto con l'utenza e al personale che gestisce pratiche specificamente connesse alle tematiche LGBT.

Le priorità formative individuano la necessità di coinvolgimento di un numero di 78 persone partecipanti, così suddivise:

- 17 persone dallo Stato Civile;
- 7 persone dalle Cittadinanze;
- 27 persone dal Salone di Sportello (documentazione amministrativa);
- 27 persone dal Salone Iscrizione e Cambi Indirizzo (Unioni Civili).

Finalità

La formazione si propone le seguenti finalità:

- promuovere la conoscenza del *diversity management* per favorire il benessere aziendale sul luogo di lavoro ;
- fornire conoscenze teorico-pratiche al personale dei servizi civici per operare con sempre maggiore sicurezza e competenza sulle tematiche oggetto di formazione ai fini di riflettere, nei servizi erogati, la complessità e varietà dell'utenza, per migliorare la comunicazione efficace e rafforzare i feedback positivi dell'utenza civica sulla qualità dei servizi erogati.

Obiettivi

Obiettivi generali del corso sono:

- acquisire conoscenze sulle tematiche dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere, dei loro riflessi sociali e delle interazioni con le competenze proprie dei servizi civici erogati dai comuni;
- riconoscere e comprendere i meccanismi di formazione degli stereotipi e dei pregiudizi sui temi dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere per prevenire situazioni di stigmatizzazione e discriminazione sia in ambito lavorativo (*diversity management*) sia nell'erogazione dei servizi all'utenza;
- acquisire linguaggi di comunicazione inclusivi ed efficaci nell'interfaccia con l'utenza per aumentare il livello di sicurezza percepita e di fiducia nell'operatore;
- acquisire competenze nella soluzione di casi pratici di lavoro che riflettono l'interazione tra tematiche LGBT, normative di applicazione e servizi civici erogati, anche attraverso la conoscenza di buone prassi applicate nell'UE e nel contesto internazionale;
- riflettere sulle problematiche attraverso le testimonianze dirette dell'utenza LGBT per progettare ed erogare servizi inclusivi, efficienti ed efficaci, nell'ambito delle competenze assegnate e delle norme vigenti;
- conoscere le risorse della società civile del territorio torinese per l'interazione di supporto.

Contenuti

- Tematiche LGBT (orientamento sessuale, identità di genere, unioni civili, genitorialità, identità anagrafica) e risvolti psico-sociologici, normativi, comunicazionali, procedurali nei servizi civici erogati (rilascio carte di identità, immigrazione/cambio indirizzo, richiesta certificato/legalizzazione fotografia, richiesta trascrizione nascita o matrimonio estero, richiesta separazione/divorzio consensuale, giuramento cittadinanza).
- Problem solving: casi di lavoro, individuazione di soluzioni, confronto *peer to peer* per condivisione di procedure operative;
- Buone prassi dai servizi civici erogati nelle anagrafi dei Paesi UE ed extra UE
- Risorse del territorio torinese: Enti e Associazioni per la cooperazione di supporto.

Metodologie di lavoro in aula

- Erogazione del questionario pre-formazione (per evidenziare le conoscenze e recepire i bisogni formativi)
- Formazione con sessioni frontali e sessioni interattive (lavori di gruppo su casi pratici, testimonianze, giochi interattivi)
- Utilizzo di brevi contributi video
- Questionari di valutazione post formazione
- Documentazione di supporto: slide e possibili dispense.

Docenti

L'individuazione delle/dei docenti è strettamente correlata alla disponibilità di risorse finanziarie. I Servizi Civici non hanno, nell'esercizio 2015, risorse da allocare per questo progetto formativo.

Articolazione della formazione

- 1 modulo formativo di 9 ore articolate in 3 giornate formative da 3 ore ciascuna;
- ogni modulo formativo prevede la partecipazione di un numero massimo di 26 partecipanti;
- il modulo formativo verrà ripetuto 3 volte per differenti partecipanti, (3 moduli formativi, 27 ore totali di formazione erogata, 78 partecipanti totali)
- a conclusione dell'erogazione del primo modulo formativo, si attiverà il secondo per differenti partecipanti e, infine, il terzo per ulteriori differenti partecipanti;
- il periodo di implementazione della formazione è condizionato dalla priorità per i Servizi Civici di procedere prioritariamente alla formazione di aggiornamento del proprio personale sull'anagrafe nazionale nel periodo gennaio-agosto 2016.

Si prevede, pertanto, di implementare i 3 moduli formativi come segue:

- implementazione nel 2016 di un primo modulo formativo, sperimentale, nel periodo ottobre-novembre 2016 (3 incontri da 3 ore per max 26 partecipanti);
- implementazione entro giugno 2017 degli ulteriori due moduli formativi (ogni modulo da 3 incontri di 3 ore ciascuno, per max 26 partecipanti a modulo).

Sede della formazione

La formazione sarà ospitata nella sede istituzionale dell'Anagrafe Centrale, Sala Matrimoni.

Osservazioni e criticità

- Gestione dei servizi civici nelle ore in cui il personale sarà impegnato nella formazione;
- Preparazione e stampa di dispense e manuali operativi.

Visto per approvazione progetto:

Il Vice Direttore Generale
Dr. Giuseppe FERRARI



Il Dirigente di Area Servizi Civici
Dr.ssa Maria Franca MONTINI

