

Materiale di Introduzione  
al Percorso di  
**FORMAZIONE**



RETE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI

Regione Emilia-Romagna

Questo pieghevole è stato prodotto dal Comune di Modena, Assessorato alle Politiche Sociali, per la Casa e l'Integrazione, Punto d'Ascolto Antidiscriminazione per la Rete Contro la Discriminazione della Regione Emilia-Romagna.

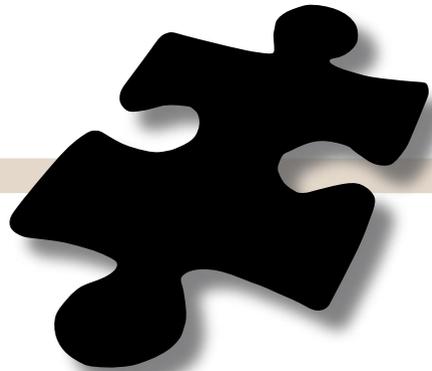
Per Info:

[www.regione.emilia-romagna.it/antidiscriminazioni](http://www.regione.emilia-romagna.it/antidiscriminazioni)



RETE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI

Regione Emilia-Romagna



## **Materiale di Introduzione al Percorso di **FORMAZIONE****

1. Presentazione della Rete regionale  
Contro le Discriminazioni
2. La discriminazione
3. Cosa fa un ufficio antidiscriminazione
4. Nodi e Antenne della Rete regionale



## 1. La Rete Regionale contro le Discriminazioni

### Come nasce il Centro regionale contro le discriminazioni

Il Centro regionale nasce da quanto disposto dall'art. 44 del Testo Unico sull'immigrazione (D.lgs 286/98), e successivamente recepito dall'art. 9 della legge regionale 5 del 2004 "Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati".

Le sue funzioni sono state quindi precisate all'art. 17 del Programma triennale 2006-2008 per l'integrazione dei cittadini stranieri, approvato con deliberazione dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna n. 45 del 7 febbraio 2006.

Nel Programma 2009-2011 attualmente in vigore invece il tema della prevenzione e del contrasto alle discriminazioni è posto tra gli obiettivi strategici del triennio.

### Che cosa fa il Centro regionale contro le discriminazioni

Il Centro regionale, attraverso una rete di nodi e sportelli territoriali, interviene rispetto a 4 macro obiettivi che corrispondono ad altrettante funzioni:

1 > **PREVENZIONE** per impedire la nascita e il formarsi di comportamenti discriminatori e per far sì che il principio di parità di trattamento diventi patrimonio educativo e culturale di ogni singolo individuo (es. campagne informative, incontri in ambito scolastico, attività di sensibilizzazione e confronto con gli enti locali, il mondo non-profit, le parti sociali);

2 > **PROMOZIONE** e sostegno di progetti ed azioni positive, con diffusione delle migliori pratiche, volte ad eliminare alla base le situazioni di svantaggio, favorire la promozione di accordi e/o protocolli innovativi tra soggetti diversi caratterizzati da un reciproca responsabilizzazione su questa materia, sviluppare studi, ricerche, corsi di formazione e scambi con altri Paesi appartenenti all'Unione Europea;

3 > **RIMOZIONE** delle condizioni di discriminazione, intesa sia come possibilità di ridurre o superare comportamenti discriminatori conseguenti ad atti e norme non univocamente interpretabili sia come possibilità di sanare una situazione caratterizzata da effetti pregiudizievoli già realizzatesi, tramite l'offerta di opportunità di sostegno, assistenza, orientamento e consulenza legale;

4 > **MONITORAGGIO** e **VERIFICA** attraverso un lavoro di costante osservazione del fenomeno nel territorio regionale, collaborando con i soggetti istituzionali e del mondo associativo che a vario titolo si occupano di tutela contro le discriminazioni indicate dall'art. 21 della "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea" (di sesso, di razza, di origine etnica o sociale, di caratteristiche genetiche, di lingua, religione, di età, handicap, tendenze sessuali, ecc).



## Com'è strutturata la Rete regionale contro le discriminazioni

La Rete si articola su punti di tre differenti tipologie, in base alle funzioni realizzate, all'essere luoghi aperti al pubblico (sportelli), alla possibilità di attivare risorse di 2° livello (mediazione dei conflitti, mediazione linguistico-culturale, consulenza legale).

Essi sono:

- a. **nodi di raccordo**
- b. **nodi antenna con funzioni di sportello**  
(denominati per semplicità "sportelli")
- c. **nodi antenna con funzioni informative e di supporto** (denominati per semplicità "antenne")

*I nodi di raccordo e gli sportelli, proprio per le azioni che devono svolgere, sono soggetti ad alcuni requisiti minimi, sia di natura strutturale (norme 626, accessibilità alle persone a ridotta capacità motoria, spazi riservati per i colloqui ecc) che di natura organizzativa (linea telefonica e indirizzo e-mail dedicate, orari di apertura definiti, ecc).*



## Nodi di raccordo

I nodi di raccordo sono il punto di riferimento principale per ciascun territorio distrettuale, fanno capo prioritariamente ad Enti locali e svolgono tutte e 4 le funzioni antidiscriminazione: si occupano quindi di attività informative, promozionali, di sensibilizzazione, di raccordo con sportelli e antenne e implementazione delle risorse informative a disposizione della rete locale e ovviamente di ricevimento, orientamento e consulenza nei confronti dell'utenza, raccolta segnalazioni attraverso la compilazione dell'apposita scheda informatizzata Regione Emilia Romagna e dell'UNAR, invio dati alle Province, ecc.

In nodi di raccordo, oltre ai requisiti di natura strutturale e organizzativa, per la maggiore complessità delle azioni che dovranno svolgere sono inoltre soggetti a requisiti specifici quali ad esempio l'attivazione di risorse di mediazione linguistica e di consulenza legale, la promozione di azioni di conciliazione e mediazione dei conflitti. Alla fine del processo di costruzione della struttura di rete regionale i nodi di raccordo dovranno essere almeno uno per distretto.



## Nodi antenna

I nodi “antenna”, che possono fare capo a enti locali, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc, in relazione alla tipologia di attività svolte si distinguono in:

### *SPORTELLI*

> in questo caso (oltre ad attività informative, promozionali e di sensibilizzazione) svolgono la funzione di punti di accesso per l’utenza (ricevimento, orientamento), raccolgono le segnalazioni, utilizzano la scheda informatizzata ecc. Gli sportelli sono soggetti ai requisiti di natura strutturale e organizzativa.

### *ANTENNE*

> in questo caso sono quindi semplici punti della rete in grado di fornire indicazioni (ad es. di tipo legale, su procedure ecc) ai nodi di raccordo e agli sportelli; potranno segnalare criticità e problemi su specifici aspetti, proporre soluzioni, interventi ecc., potranno inoltre distribuire materiali informativi e fare sensibilizzazione sui temi dell’antidiscriminazione. Non svolgendo funzioni di sportello per quanto riguarda la segnalazione di casi non sono soggetti ai requisiti: dovranno ovviamente orientare le persone che vogliono segnalare un caso ad uno sportello o nodo di raccordo della rete locale.

Sia i nodi di raccordo che i nodi antenna non necessariamente debbono essere creati ex novo ma, più opportunamente, possono coincidere con le significative risorse ed esperienze già esistenti (ad esempio gli sportelli informativi per stranieri o quelli sui diritti di patronati e organizzazioni sindacali, le numerose associazioni, le consigliere di parità ecc) valorizzandone ruolo e funzioni anche nell’ottica dell’antidiscriminazione e fornendo a queste strutture, laddove necessario, un supporto strumentale e formativo.

L’elenco aggiornato dei nodi, degli sportelli e delle antenne della rete regionale è consultabile sul sito

[www.regione.emilia-romagna.it/antidiscriminazioni](http://www.regione.emilia-romagna.it/antidiscriminazioni)

selezionando il link: “mappa della rete regionale antidiscriminazioni”





## 2. La Discriminazione

### COS'È LA DISCRIMINAZIONE

#### Discriminazione

La discriminazione è un comportamento (un'azione o una omissione) che causa un trattamento non paritario di una persona o un gruppo di persone, in virtù della loro appartenenza ad un determinato gruppo sociale.

Affinché si possa parlare di discriminazione, è quindi **necessario che il comportamento non sia motivato da altri fattori, ma solo dall'appartenenza della persona o delle persone discriminate a detta categoria e che tale appartenenza non sia oggettivamente rilevante.**

Infatti, se discriminazione significa fondamentalmente "distinzione", non tutte le distinzioni sono ingiustificate e quindi discriminatorie. Un regista che cerchi un'attrice per la parte di una donna, distingue tra attori uomini e attrici donne; il suo comportamento è però giustificato da fattori oggettivi e rilevanti rispetto alla scelta e quindi non è discriminatorio. La titolare di un negozio che cerchi solo commesse donne distingue i candidati e le candidate sulla base di un fattore (il genere) che non è oggettivamente rilevante per lo svolgimento del lavoro e che quindi si rivela come discriminatorio.

La discriminazione può essere negativa o positiva. Si ha **discriminazione positiva** quando la disparità di trattamento è volta a favorire la persona discriminata. Esempi di discriminazione positiva sono le quote rosa o le facilitazioni all'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

Si ha **discriminazione negativa** nei casi in cui la disparità di trattamento sia invece volta a sfavorire la persona discriminata. Quando si parla genericamente di "discriminazione", ci si riferisce alla discriminazione negativa, in quanto è quella legalmente rilevante. Anche noi, in seguito, utilizzeremo il termine "discriminazione" come sinonimo di discriminazione negativa.



La discriminazione si divide in discriminazione diretta e discriminazione indiretta o strutturale.

Si ha **discriminazione diretta** quando si agisce per mettere una persona o un gruppo di persone in una situazione di svantaggio. Esempi di discriminazione diretta sono il non assumere una donna lesbica in quanto omosessuale, seppur qualificata per il lavoro; il rifiutare di affittare un appartamento ad una famiglia straniera, anche se è in grado di provare la propria affidabilità economica.

Più sottile è la **discriminazione indiretta** o strutturale. Questa si ha quando una norma, un criterio o un parametro apparentemente neutri mettono in una situazione di svantaggio una categoria di persone. Per esempio, stabilire che uomini e donne devono avere un'altezza minima di 170 cm per entrare nelle forze armate è un parametro apparentemente neutro (si applica indistintamente a entrambi i sessi); mette però le donne in una situazione di svantaggio di fatto perché l'altezza media per le donne è inferiore ai 170 cm, mentre per gli uomini è superiore. Si tratta quindi di un esempio di discriminazione indiretta che è stato rilevato nell'ordinamento italiano e sostituito con la previsione di altezze minime diverse per uomini e donne.



Un **esempio** per illustrare i diversi tipi di situazione: un'impresa che cerchi personale e specifichi che non assumerà persone straniere sta attuando un comportamento discriminatorio (discriminazione diretta) che è vietato dalla legge. Se specifica invece che cerca solo personale che parli perfettamente l'italiano, sta utilizzando un parametro apparentemente neutro che però mette le persone straniere in una posizione di svantaggio. Si tratta di discriminazione? Se per il lavoro è fondamentale la padronanza dell'italiano (centralinista, receptionist), allora si tratta di un parametro rilevante nella selezione del personale e quindi non discriminatorio. Se invece per il posto di lavoro non è necessario parlare perfettamente l'italiano, il parametro non è rilevante per il lavoro svolto e non dovrebbe quindi esserlo per la selezione. Si ha quindi un caso di discriminazione indiretta, anche questa vietata dalla legge.

La legge prevede un terzo tipo di comportamento definibile come discriminatorio: le **molestie**. Per molestia si intende un comportamento non desiderato, messo in atto allo scopo o con la conseguenza di ledere la dignità di una persona. Quando tale comportamento è motivato da caratteristiche che la legge riconosce come fattori di discriminazione (vedi oltre), allora la molestia diventa discriminatoria. Tutte le molestie sono un reato vietato e punito dalla legge. Quando però una molestia è motivata dal colore della pelle, dall'orientamento sessuale, dalla disabilità della vittima, allora il comportamento è punibile anche tramite la legislazione antidiscriminazione.



## Fattori di Discriminazione

Si intende per **fattori di discriminazione** quelle caratteristiche che definiscono l'identità di una persona o di un gruppo, esponendoli al rischio di discriminazione. I fattori di discriminazione cambiano nei luoghi e nelle epoche diverse (essere napoletano a Napoli non espone al rischio di discriminazione, diverso è essere napoletano a Milano; essere arabo in Italia negli anni '70 non esponeva al rischio di discriminazione, diversa è la situazione ora).

I possibili fattori di discriminazione sono infiniti, ma quelli riconosciuti dalla legge italiana sono: il genere, l'origine etnica, il credo (opinioni, fede, religione), l'orientamento sessuale, l'età, la disabilità fisica o psichica. La legislazione antidiscriminazione non si occupa della discriminazione su base nazionale (cittadinanza), che però è vietata dal TU sull'immigrazione.

Spesso i fattori di discriminazione si sommano, creando situazioni di **discriminazione multipla** (una persona discriminata in quanto donna e musulmana o in quanto disabile e anziano). Sono situazioni di particolare complessità, perché spesso sono minori le risorse sociali che la vittima può mettere in campo per difendersi e perché i livelli di tutela dei diversi tipi di discriminazione variano enormemente.



## COSA NON È (LA) DISCRIMINAZIONE

### Esclusione

La discriminazione diretta e indiretta è sempre una forma di esclusione da risorse economiche, sociali e culturali (negare una casa in affitto, licenziare, allontanare da un locale pubblico ecc.). Non tutte le forme di esclusione sono però casi di discriminazione. Come accennato precedentemente, la discriminazione è una distinzione (esclusione) immotivata in quanto basata su un aspetto dell'identità della persona discriminata che non dovrebbe essere rilevante.

Se questo aspetto dell'identità è invece rilevante (il genere se si cerca un'attrice, l'abilità se si cerca un atleta...), l'esclusione non è discriminatoria. Può però succedere che la persona esclusa non percepisca l'oggettività della scelta e si senta discriminata.

Può anche succedere che l'esclusione non avvenga per aspetti identitari, ma per altri fattori: non si viene assunti perché non si è compilato correttamente un modulo, si viene esclusi da un sussidio perché la domanda è stata fatta fuori tempo massimo, non si è ammessi in un locale perché non vestiti in maniera adeguata secondo il gestore. L'identità della persona esclusa in questi casi non c'entra nulla con l'esclusione, ma può capitare che se la persona esclusa appartiene ad un gruppo esposto al rischio di discriminazione possa leggere anche questa esclusione come esempio di discriminazione.



## Conflitto

Gli episodi di discriminazione sono spesso accompagnati da conflitti. In particolare le molestie discriminatorie sono sempre portatrici di conflittualità. Allo stesso tempo, conflitti che nascono per motivazioni che non sono discriminatorie possono dare luogo a comportamenti discriminatori. In questi casi è molto importante capire quale sia la dinamica delle relazioni tra le persone in conflitto: è nato prima il conflitto o la discriminazione? È successo che un conflitto sia nato per un motivo qualunque (tra condomini per il rumore, tra vicini per l'attribuzione di un pezzo di terra...) e nell'escalation una delle parti abbia utilizzato toni o parole discriminatorie? O è successo che una persona verso cui sono stati usati toni o parole discriminatorie abbia risposto, innescando una dinamica conflittuale?

In entrambi i casi la dimensione discriminatoria è presente, ma a seconda della dinamica sarà più efficace utilizzare metodi di mediazione dei conflitti o altri strumenti.

## COSA FA UN UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONE?





## L'accoglienza

L'accoglienza è il momento più delicato del percorso di supporto delle vittime di discriminazione. Chi ha subito un episodio di discriminazione è infatti stato colpito nella propria identità e può presentare alcune reazioni tipiche: rabbia e vergogna che rendono difficile ripercorrere e raccontare l'evento discriminatorio; meccanismi di introiezione del pregiudizio e accettazione del comportamento discriminatorio come giusto o normale; rassegnazione e percezione dell'inutilità di qualunque azione di contrasto alla discriminazione.

Vi può anche essere una sorta di aspettativa negativa nei confronti dell'operatore o dell'operatrice che potrebbero condividere il pregiudizio di cui l'utente è stato vittima.

Per questo è fondamentale che l'operatrice o l'operatore abbiano solide capacità di ascolto attivo ed empatia, per aiutare l'utente a parlare di sé e della situazione che l'ha visto vittima di discriminazione.

## ACCOGLIENZA





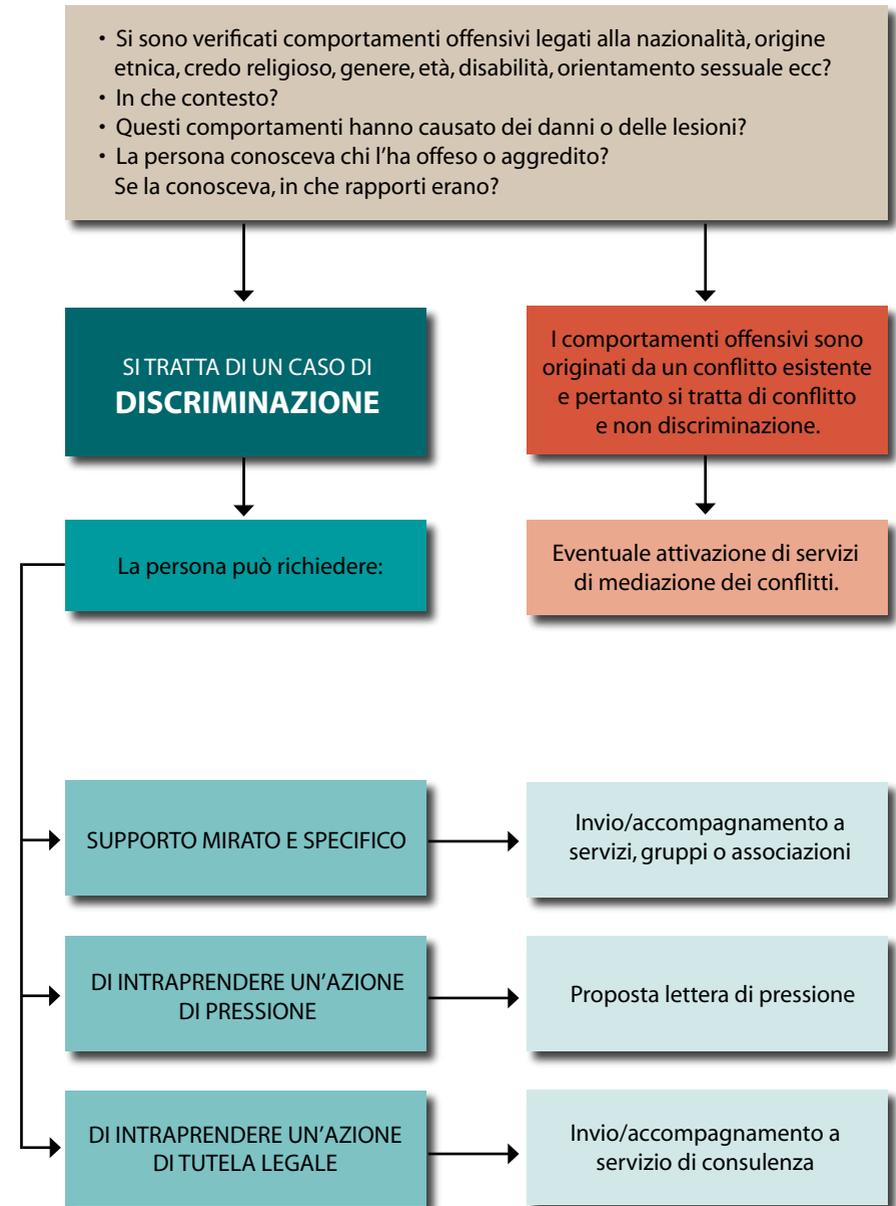
## Supporto nella valutazione

Come accennato in precedenza, chi è portatore di caratteristiche che espongono al rischio di discriminazione, può essere portato a leggere ogni evento negativo come discriminatorio: può pensare di non essere stato ammesso ad un servizio in quanto straniero, di non essere stato assunto in quanto disabile ecc. È fondamentale che l'utente sia accompagnato in un percorso di comprensione della situazione, in modo da poter valutare obiettivamente se è effettivamente stato vittima di discriminazione o meno.

In questa fase il ruolo dell'operatore o dell'operatrice è solo quello di aiutare l'utente a comprendere gli eventi, ponendo domande e cercando di oggettivizzare la situazione, senza quindi imporre la propria interpretazione dei fatti.

Alla fine del percorso l'utente può valutare di aver effettivamente subito un evento discriminatorio. L'operatrice o l'operatore illustrano allora le possibili azioni che il nodo della rete regionale può mettere in atto (dalle azioni di pressione, alla consulenza legale). Oppure l'utente può valutare che non si tratti di discriminazione. In questo caso il nodo della rete antidiscriminazione, in particolare i Nodi Raccordo, potranno sostenere l'utente in vari modi: se si tratta di conflitto tramite un accompagnamento agli sportelli di mediazione dei conflitti attivi sul territorio; se si tratta di accesso non corretto ad un servizio, può orientare ed informare l'utente su come accedere correttamente.

## SUPPORTO NELLA VALUTAZIONE: MOLESTIE O COMPORTAMENTI OFFENSIVI



## SUPPORTO NELLA VALUTAZIONE: ESCLUSIONE DA UN SERVIZIO O DA UNA OPPORTUNITA'

- Quali sono i requisiti per ottenere il servizio/opportunità negati?
- Verifica del fatto che non vi siano tra i requisiti di accesso dei parametri discriminatori.
- Sono stati rispettati modi e tempi per accedere?
- E' la prima volta che succede?
- E' successo ad altri?

SI E' TRATTATO DI  
**DISCRIMINAZIONE**

NON SI E' TRATTATO DI  
DISCRIMINAZIONE

La persona richiede:

Eventuale orientamento e  
informazione per un corretto  
accesso, orientamento e, se  
necessario, accompagnamento.

CONSULENZE PROFESSIONALI

Invio/accompagnamento a servizi:  
- Sindacati  
- Tribunale diritti del malato  
- Difensore civico  
- Associazioni inquilini  
- Associazioni consumatori  
- ecc.....

DI INTRAPRENDERE UN'AZIONE  
DI PRESSIONE

Proposta lettera di pressione

DI INTRAPRENDERE UN'AZIONE  
DI TUTELA LEGALE

Invio/accompagnamento a  
servizio di consulenza

