

IN COLLABORAZIONE CON



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU



LINEE GUIDA PER ACCOGLIERE AL MEGLIO IL VIAGGIATORE LGBTQ+

Introduzione

Il turismo LGBTQ+ è un sistema di accoglienza rivolto principalmente alle persone gay, lesbiche, bisex, trans* e queer.

Le aziende che operano in questo settore si rivolgono apertamente al viaggiatore LGBTQ+ con comunicazioni e servizi dedicati. Si impegnano nella creazione di ambienti inclusivi e nella diffusione di buone pratiche basate sul principio di non discriminazione anche presso tutte le aziende della filiera con cui collaborano.

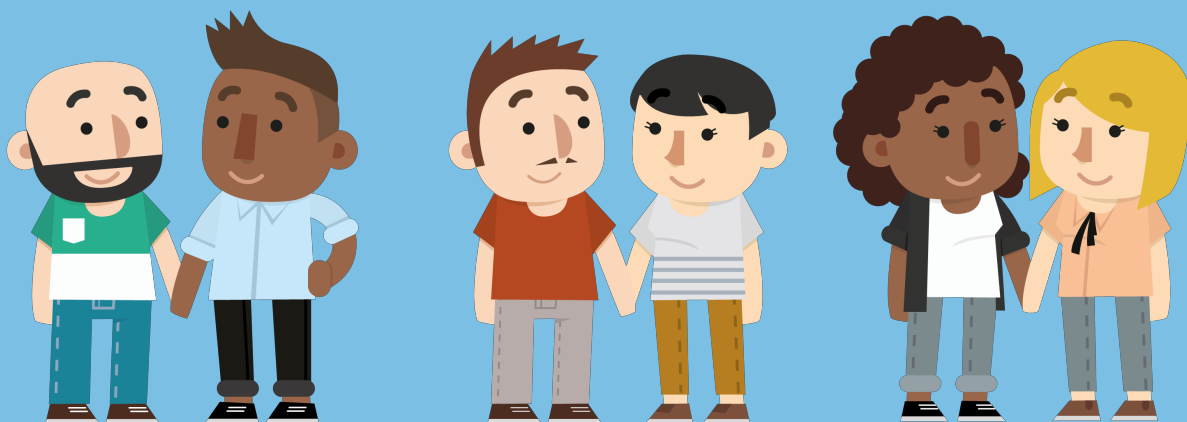
In Italia il turismo LGBTQ+ vale 2,7 miliardi di euro. I viaggiatori LGBTQ+ hanno mediamente una maggiore capacità di spesa (reddito superiore del 38% rispetto agli eterosessuali) e un'alta propensione al viaggio (4/5 viaggi di media all'anno). Inoltre, prediligono le aziende che si rivolgono apertamente alla loro comunità, premiandole con un alto tasso di fidelizzazione.

Gli operatori turistici che vogliono aprirsi al turismo LGBTQ+ troveranno in questo manuale alcune semplici linee guida su cosa comporta dichiarare che la propria struttura o un proprio servizio "LGBT+ friendly". In nessun modo però queste linee guida possono ritenersi sostitutive di una adeguata formazione sulle tematiche relative all'identità sessuale.



Principio di Uguaglianza

Nel 2006 si è tenuta una conferenza a Yogyakarta, in Indonesia. Questa conferenza ha dato origine ai principi di Yogyakarta, che prevedono l'attuazione della legge internazionale sui diritti umani in relazione all'orientamento sessuale e identità di genere. Tra questi l'obbligo di garantire il diritto all'uguaglianza e alla non discriminazione.



Legislazione in Italia

In base alla legge 164/82, modificata con legge 150/2011 è consentito il mutamento di sesso, ovvero l'adeguamento chirurgico del sesso e la modifica allo stato civile del sesso e del nome.

La Corte di Cassazione. Con sentenza n. 15138/2015, ha statuito che “alla stregua di un’interpretazione costituzionalmente orientata e conforme alla giurisprudenza della CEDU, dell’art. 1 della legge n. 164 del 1982, nonché del successivo art. 3 della medesima legge, attualmente confluito nell’art. 31, comma 4, del d.lgs. n. 150 del 2011, per ottenere la rettificazione del sesso nei registri dello stato civile **deve ritenersi non obbligatorio l’intervento chirurgico** demolitorio e/o modificativo dei caratteri sessuali anatomici primari”.

Il decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 216 ha attuato nell’ordinamento italiano la direttiva quadro 2000/78/CE sulla parità di trattamento in materia di occupazione e di condizione di lavoro ed ha introdotto, una disciplina relativa al divieto di discriminazione fondata sull’orientamento sessuale.

Con la Legge 20 maggio 2016, n.76, è stata introdotto nell’ordinamento italiano la “*Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso*”. Le unioni civili è un istituto giuridico che tutela la convivenza tra persone dello stesso sesso, che garantisce alcuni diritti e doveri tipici del matrimonio. Alle coppie omosessuali è precluso l’istituto del matrimonio.

In Italia le coppie omosessuali non posso adottare. La *stepchild adoption* per coppie omosessuali è stata riconosciuta per via giurisprudenziale. Non è precluso alle persone omosessuali la cd. adozione in casi particolari di un minore, l'adozione cui si ricorre in casi specifici nei quali non sono presenti i presupposti per l'adozione legittimante. Questo tipo di adozione, non elimina i rapporti con la famiglia di origine, ma si radica sul consenso tra le parti creando solo uno status personale tra adottante e adottato.

Concetti Base

In questa sezione analizzeremo alcuni termini e concetti base fondamentali per conoscere al meglio le persone LGBTQ+.

L'identità Sessuale



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU

L'identità di genere e l'orientamento sessuale costituiscono **l'identità sessuale** di un individuo.

La Società italiana di psicoterapia per lo studio delle identità sessuali (Sipsis) definisce l'identità sessuale come “l'identità complessiva della persona, l'insieme dei piani, delle dimensioni e degli aspetti – dal corpo, alla mente, al modo di presentarsi agli altri – con cui la persona si identifica, viene identificata e si fa identificare dagli altri”. Si tratta quindi di una realtà a più dimensioni, che non smette di specificarsi e definirsi, dalla nascita all'età adulta e oltre. L'identità di genere e l'orientamento sessuale sono componenti dell'identità sessuale.

L'identità Sessuale



Corpo e Sesso Biologico

Il corpo è la struttura fisica dell'organismo umano, di cui il sesso biologico è una delle componenti. Il sesso biologico è l'

insieme dei caratteri sessuali con i quali una persona nasce. Una persona può nascere con caratteri sessuali maschili, femminili o più raramente, sia maschili che femminili. L'intersessualità è la condizione delle persone nate con caratteri sessuali che non rientrano nelle tipiche nozioni binarie di corpo maschile o femminile. Avere cromosomi di un genere diverso rispetto agli altri componenti del corpo, avere dei genitali cosiddetti ambigui, o avere delle variazioni dei caratteri sessuali non è di per sé una malattia (una condizione anormale di un organismo, causata da alterazioni organiche o funzionali che compromettono la salute del soggetto) non è di per sé una malattia. Le persone intersex possono avere qualunque tipo di orientamento ed essere eterosessuali, omosessuali, bisessuali, pansessuali o asessuali. Possono essere *cisgender* (a proprio agio con il genere assegnato loro alla nascita) o *transgender* (avere una identità di genere diversa da quella attribuita alla nascita). Molte persone intersex raccontano di aver subito mutilazioni genitali e trattamenti ormonali non necessari e non richiesti, in una età in cui non avevano la possibilità di autodeterminarsi rispetto al proprio genere.

L'identità di Genere



L'identità di genere è l'identificazione primaria della persona all'interno di un continuum uomo/donna. Si riferisce alla percezione e alla consapevolezza che la persona ha di sé in quanto donna o uomo o in quanto non appartenente a nessuno dei due generi. L'identità di genere - il modo in cui percepiamo il genere - non sempre coincide con il sesso con cui nasciamo.

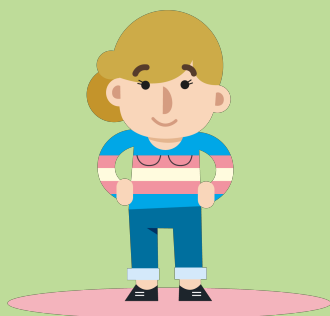
Le persone *cisgender* percepiscono la propria identità di genere corrispondente al sesso assegnato loro alla nascita (es. nasco femmina e mi percepisco donna; nasco maschio e mi percepisco uomo).

L'identità di Genere



Le persone *transgender* percepiscono la loro identità di genere non corrispondente al sesso assegnato loro alla nascita (es. nasco femmina e mi percepisco uomo (FtoM), nasco maschio e mi percepisco donna (MtoF)). Non tutte le persone trans* accedono a percorsi di transizione medicalizzati e/o finalizzati alla rassegnazione chirurgica del sesso/genere.

L'identità di genere è indipendente dall'orientamento sessuale. Le persone trans* possono essere eterosessuali, omosessuali, bisessuali, asessuali o pansessuali. Esistono donne trans lesbiche e uomini trans gay. Le persone che non si riconoscono nella dimensione binaria del maschile e del femminile), si definiscono non-binary. L'identità di genere è indipendente dal ruolo di genere e dell'espressione di genere.



Il Ruolo di Genere



Il ruolo di genere è l'insieme delle norme e delle credenze associate al genere maschile e femminile. Il ruolo di genere è culturalmente e socialmente determinato. Nelle società etero-dirette ed etero-normative i comportamenti sono tipicizzati per genere. Ciò vuol dire che ogni cultura costruisce stereotipi di genere su cui codifica i comportamenti umani, come propri di un dato genere (es. al maschio si insegna che non deve piangere, alla femmina si insegna che si prenderà cura dei figli). La società occidentale, di impronta patriarcale, tollera maggiormente la variazione rispetto al ruolo delle donne piuttosto che degli uomini. È meglio tollerata la femmina che fa il “maschiaccio” e non il maschio che fa la “femminuccia”. Per questa ragione, gli uomini gay sono maggiormente discriminati rispetto alle donne lesbiche. Per lo stesso motivo, le donne trans* sono le più aggredite.

L'espressione di Genere

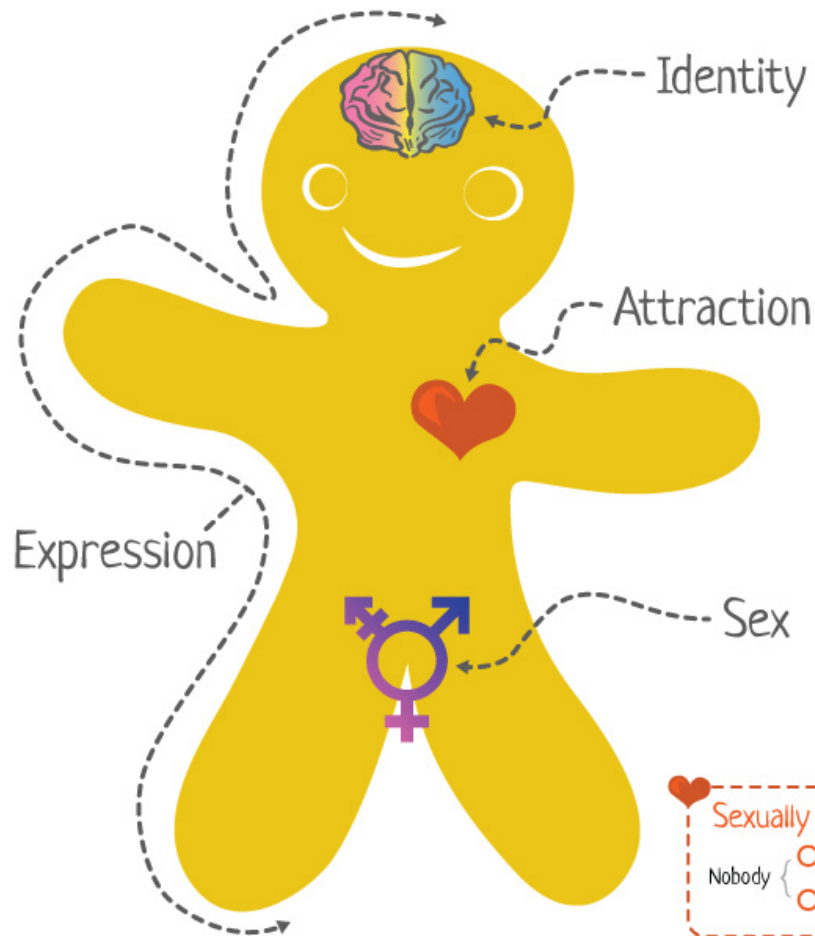


L'espressione di genere è il modo in cui esprimiamo, performiamo ed interpretiamo il genere, in una determinata cultura. Ha a che fare con il modo di vestirsi, parlare e muoversi. E' indipendente dall'orientamento sessuale (vestirsi con abiti considerati "maschili" non vuol dire essere lesbica) ma è strettamente correlata al ruolo di genere, perché le aspettative sociali sul genere ci influenzano rispetto al modo in cui "comunichiamo" all'esterno il genere che sentiamo proprio. Con il termine cross-dressing si è soliti indicare l'atto o l'abitudine di travestirsi e, quindi, indossare abiti o accessori che in un determinato contesto socio-culturale vengono associati al sesso diverso da quello assegnato alla nascita.

The Genderbread Person v3.3

by its pronounced **METROsexual**.com

Gender is one of those things everyone thinks they understand, but most people don't. Like *Inception*. Gender isn't binary. It's not either/or. In many cases it's both/and. A bit of this, a dash of that. This tasty little guide is meant to be an appetizer for gender understanding. It's okay if you're hungry for more. In fact, that's the idea.



Plot a point on both continua in each category to represent your identity; combine all ingredients to form your Genderbread. 4 (of infinite) possible plot and label combos

Gender Identity

⊘ Indicates a lack of what's on the right.

Woman-ness

Man-ness

How you, in your head, define your gender, based on how much you align (or don't align) with what you understand to be the options for gender.

Labels: "woman", "man", "two-spirit", "genderqueer"

Gender Expression

Feminine

Masculine

The ways you present gender, through your actions, dress, and demeanor; and how those presentations are interpreted based on gender norms.

Labels: "butch", "femme", "androgynous", "gender neutral"

Biological Sex

Female-ness

Male-ness

The physical sex characteristics you're born with and develop, including genitalia, body shape, voice pitch, body hair, hormones, chromosomes, etc.

Labels: "male", "female", "intersex", "MtF Female"

Sexually Attracted to

Nobody {

(Women/Females/Femininity)

(Men/Males/Masculinity)

Romantically Attracted to

Nobody {

(Women/Females/Femininity)

(Men/Males/Masculinity)

In each grouping, circle all that apply to you and plot a point, depicting the aspects of gender toward which you experience attraction.

For a bigger bite, read more at <http://bit.ly/genderbread>

L'orientamento sessuale



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU

Questo termine si riferisce a come ci sentiamo rispetto all'affettività e alla sessualità. I concetti di bisessualità, eterosessualità, omosessualità e asessualità sono le diverse tipologie di orientamento sessuale.

Questo concetto è anche noto come orientamento affettivo-sessuale, poiché non riguarda solo il sesso.



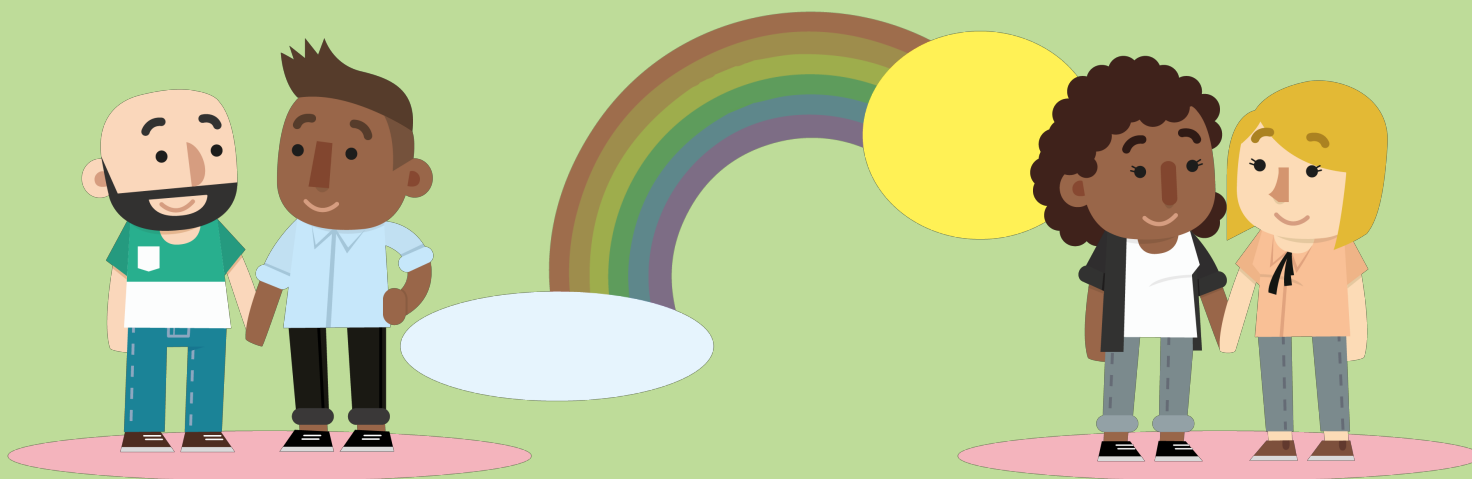
Quindi l'orientamento sessuale è con chi la persona si riferisce affettuosamente e sessualmente?

Sì. E può essere con il sesso opposto, lo stesso sesso, entrambi o nessuno di loro.



L'orientamento sessuale è l'attrazione emozionale, romantica e/o sessuale di una persona verso individui dello stesso sesso (omosessualità), di sesso diverso (eterosessualità) o entrambi (bisessualità). L'orientamento sessuale è indipendente dal sesso assegnato alla nascita, dall'identità di genere e dal ruolo di genere.

Si definisce gay, un uomo che prova una attrazione psichica, emozionale, romantica e/o sessuale verso un altro uomo: lesbica è una donna che prova un'attrazione psichica, emozionale, romantica e/o sessuale verso un'altra donna; bisex una persona che prova una attrazione psichica, emozionale, romantica e/o sessuale verso entrambi i sessi; pansessuale una persona che prova una attrazione psichica, emozionale, romantica e/o sessuale verso tutti i generi (uomini e donne, cis e trans, non binary). Si definisce asessuale una persona che non prova attrazione sessuale verso persone del sesso diverso o dello stesso sesso.



LGBTFOBIA



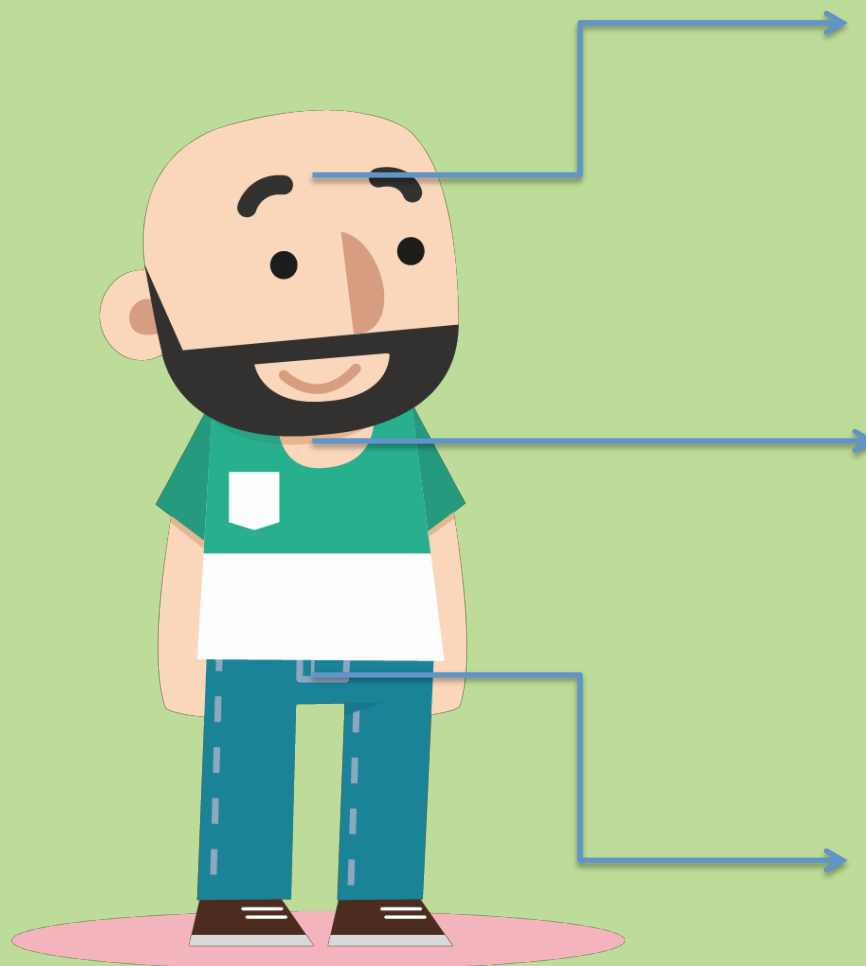
La LGBTfobia è l'insieme dei sentimenti negativi, di intolleranza e di odio basati sul pregiudizio nei confronti delle persone lesbiche, gay, bisex, trans* +.

- Lesbofobia (odio e discriminazione contro le lesbiche);
- Omofobia (odio e discriminazione contro i gay);
- Bifobia (odio e discriminazione contro per persone bisessuali);
- Transfobia (odio e discriminazione nei confronti delle persone trans*).

RIASSUMENDO



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU



IDENTITA' DI GENERE

Come la persona si identifica:

- Uomo;
- Donna;
- Nessuno;
- Entrambi.

ORIENTAMENTO SESSUALE

Interesse affettivo e sessuale:

- Eterosessuale;
- Omosessuale;
- Bisessuale;
- Pansessuale;
- Asessuale.

CORPO/SESSO BIOLOGICO

- Maschio;
- Femmina;
- Intersex.

Suggerimenti per accogliere al meglio il pubblico LGBTQ+



La prima regola è il **buon senso** e il **rispetto** dell'altro/a.

Mostra rispetto alla stesso modo

Il rispetto è fondamentale in tutte le relazioni personali. Può sembrare banale, ma questa è la regola più importante in ogni servizio: non trattare gli altri e le altre con superiorità.

Agisci con la cortesia e la naturalezza che tutti meritano.

La Comunicazione non verbale

- non fissare troppo le altre persone;
- non distogliere lo sguardo;
- rivolgere lo sguardo verso il proprio interlocutore;
- non cambiare il tono della voce;
- non passare davanti ad altre persone, ignorandole.

Fai attenzione a non usare termini con cui spesso ci si riferisce a omosessuali e persone trans* perché possono risultare offensivi.

Rimuovili dal tuo vocabolario.

Non fare battute ironiche o commenti invadenti.

Evita osservazioni superficiali e basate sul pregiudizio

Tratta tutte le persone allo stesso modo indipendentemente dal loro orientamento sessuale o dalla loro identità di genere.

Non assumere troppa confidenza

Nel tentativo di mostrarti senza pregiudizi, non risultare inopportuno .

Evita di rivolgerti ai tuoi clienti con parole eccessivamente cortesi.

Non impegnarti a dimostrare di “avere molti amici gay”, raccontando storie che non interessano a nessuno.

Non mostrarti più gentile di come ti mostreresti con qualunque altro cliente.

Promozioni riservate alle coppie o alle famiglie

Nel caso in cui ci siano promozioni speciali per le coppie o per le famiglie, estendere il beneficio anche alle coppie o famiglie omosessuali o formate anche da persone trans.



Date e ricorrenze speciali

In date speciali come San Valentino, estendete alle coppie same sex le vostre proposte.

Non dare per scontato che un omosessuale si dichiari sempre in pubblico

Anche le persone più sicure e a proprio agio con il loro orientamento sessuale possono non sentirti sempre a loro agio quando la loro omosessualità o bisessualità è dichiarata in pubblico.

Se hai amici o clienti gay, non divulgare questa informazione ai quattro venti.

Se la persona è riservata per il suo orientamento, tieni un livello di discrezione alto.

Mai utilizzare espressioni come "scelta sessuale" o "preferenza sessuale"

Nessuno sceglie di essere gay, lesbica o bisessuale, quindi il termine corretto è "orientamento sessuale".

Allo stesso modo, nessuno sceglie di essere transessuale, quindi parla di "identità di genere".



Chiama le persone secondo il genere con cui si presentano

Chiama le persone con il nome che si sono scelti e utilizza pronomi e aggettivi declinandoli in base al genere di elezione, quello cioè con cui si presentano.

Questo significa osservare se la persona si veste e si identifica con un aspetto maschile o femminile.

Lo stesso vale per le forme di comunicazione:

Se hai di fronte una persona trans M to F con una espressione di genere femminile, chiamala signora.
Se hai di fronte una persona trans F to M con una espressione di genere maschile, chiamalo signore.

Oppure puoi optare per l'uso di un linguaggio neutro che non esplicita il genere:

Vuole qualcos'altro?
Posso aiutarla in qualcosa?





Utilizza il nome usato in pubblico

Le persone trans* spesso hanno documenti d'identità che riportano un nome anagrafico diverso da quello con cui si presentano a noi.

Quando siete costretti a richiedere il documento, non mostratevi sorpresi dalla discrepanza del nome o della foto ma comportatevi sempre con naturalezza.

Non pronunciate mai ad alta voce il nome anagrafico della persona transessuale se non è quello con cui si presenta e non esponete il documento in modo che altre persone possano vederlo.

Chiedete sempre come la persona desidera essere chiamata.

Applicare le regole di bon ton in base al sesso con cui la persona si presenta

Nel caso di una donna transgender, devono essere utilizzati tutti gli accorgimenti che in genere usereste verso una donna come aprire la porta, tirare indietro la sedia, aiutare con i bagagli, ecc.

Bagni pubblici “no gender”

E' preferibile che i bagni pubblici non siano differenziati per genere. Se un cliente si lamenta, spiegategli che si tratta di una forma di rispetto e di non discriminazione nei confronti di tutte le persone.



“Signore e Signore” - “Signora e Signora”

Quando mandate inviti, email o effettuate prenotazioni e in ogni situazione di contatto formale con una coppia, utilizzate le forme di trattamento appropriato al genere.

Se si tratta di due uomini, usate "Sig." due volte e il cognome di ciascuno o, se sposato, il cognome comune.

Ad esempio, l'invito con l'indirizzo al Sig. e Sig. Rossi.

Non dare per scontato che tutte le persone siano eterosessuali.

Evita di pensare alle persone LGBTQ+ secondo gli stereotipi più comuni.

Non chiedere ad una donna non accompagnata se ha un marito. Lo stesso vale per la fidanzata o moglie di un uomo solo o con un bambino.

Se non sei sicuro non menzionare il sesso del partner non presente. Cerca di utilizzare termini neutri come "partner", "altra persona" o un altro modo che non dia per scontato che si parli di una coppia eterosessuale.



Accoglienza al Ristorante

Alcune etichette comportamentali sono di solito riferite agli uomini ed altre alle donne.

Un modo cordiale di rivolgersi ai clienti seduti al tavolo, ad esempio, è chiedere chi nella coppia assaggerà il vino.

Per le donne, solitamente si tira indietro la sedia per permetterle di sedersi comodamente al tavolo.

Quando si tratta di coppie dello stesso sesso, tutte le attenzioni devono essere applicate in base all'età.

Non far sedere le coppie omosessuali nei tavoli o nei luoghi nascosti o svantaggiati. Tutti dovrebbero essere trattati con la stessa attenzione e cortesia.





AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU

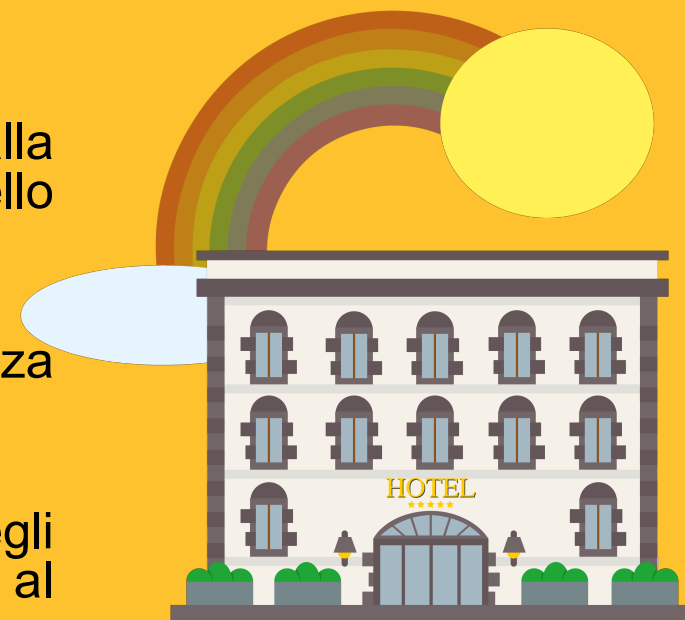
Accoglienza in Albergo

Conferma tutti i dati di prenotazione senza dare enfasi alle informazioni o riguardo al tipo di letto scelto.

Preoccuparsi di adattare la stanza rispetto alla linea cortesia o agli omaggi per le coppie dello stesso sesso.

Presentare tutte le opzioni di ospitalità senza dare la preferenza a una o all'altra.

Quando è necessario la ri-allocazione degli ospiti, mantenere la preferenza indicata al momento del check-in.



Come agire in una situazione conflittuale

Per giudicare se una situazione che coinvolge omosessuali o persone trans* è inappropriata, applica le stesse regole utilizzate con gli eterosessuali.

Abbi la certezza di star trattando le persone tutte alla stessa maniera per poter rispondere con fermezza a qualunque accusa di discriminazione.

Baci e altre espressioni di affetto, per esempio, dovrebbero essere consentite o vietate a tutti.

Quando ricevete lamentele da parte di eterosessuali LGBTQfobici spiegategli che la legge vieta ogni forma di discriminazione e che la posizione aziendale e della sua proprietà è quella di rispettare tutte le diversità.

Informazioni per le persone LGBTQ+

Informazioni Turistiche

Il Concierge di un albergo così come l'addetto ad un info point turistico devono essere in grado di fornire informazioni puntuali ed accurate al viaggiatore LGBTQ+ sugli eventi, le serate, i locali, le spiagge e le associazioni dedicate.

Strumenti di advocacy

Rendere noti i numeri di pubblica sicurezza e delle associazioni che si occupano della tutela dei diritti delle persone LGBTQ+ anche in caso di violenza o discriminazione.

Il Diversity Management

Ciò che caratterizza ogni gruppo sociale è la diversità in termini di etnia, orientamento sessuale, religione, status sociale e l'identità di genere.

Sono proprio tali diversità a rendere ognuno di noi “unico” e per questo portatore di un valore aggiunto nell'ambito sociale, lavorativo e professionale.

Fino agli anni '80 si tendeva ad annullare ogni tipo di differenza e diversità all'interno del mondo del lavoro per cui il modello del lavoratore tipo era “persona di sesso maschile, di pelle bianca e di sana costituzione”.

Da quel momento in avanti, partendo dagli Stati Uniti e via via nel resto dei paesi occidentali, le aziende iniziarono a rendersi conto del potenziale che veniva sprecato a causa della discriminazione, dando vita ad una serie di iniziative per combatterla e per valorizzare l'incontro tra diversità al fine non solo di creare un ambiente di lavoro più inclusivo e sereno atto a portare vantaggi di tipo “etico – sociali” ma anche sul piano della “produttività”.

L'assunto, infatti, su cui queste aziende si basavano asserisce che valorizzando le diversità l'impresa può ambire ad enormi vantaggi in termini economici e reputazionali.

Nacque così all'interno delle aziende una nuova fattività gestionale legata alle risorse umane conosciuta come Diversity Management.

Il Diversity Management: valorizzare le differenze

In un'azienda che applica politiche di Diversity Management il lavoratore si sente libero di esprimere la propria diversità riuscendo così a condurre una vita lavorativa serena.

Questo incide positivamente sul suo operato lavorativo ed inoltre, grazie allo scambio con altre “culture” aziendali, aumenta il proprio apporto all'azienda in termini di nuove idee.

Il Diversity Management in Italia

La Legge 68/1999 istituisce le quote di accesso alle carriere lavorative per le persone facenti parte di gruppi minoritari.

Esempi di Politiche di Diversity Management

- Quote per equilibrare presenza uomini e donne nei vertici aziendali;
- Misure di valorizzazione della genitorialità in azienda (congedi parentali e programmi rientro al lavoro per tutte le coppie);
- Progetti per promuovere la carriera di persone con disabilità;
- Programmi per favorire il dialogo intergenerazionale tra figure junior e senior;



Consigli per trattenere i talenti LGBTQ+ in azienda



1^a causa di abbandono del posto di lavoro per
il 45% di impiegati e manager LGBTQ+:
mancanza di politiche D&I concrete.

1^a barriera allo sviluppo di politiche D&I:
incapacità di trattenere esecutivi LGBTQ+

Sebbene esista la convinzione che coltivare **D&I** (Diversità ed Inclusion) generi risultati positivi, c'è ancora molta resistenza nel compiere azioni concrete a livello di benessere aziendale:



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU

80% dei lavoratori non LGBTQ ritengono che i colleghi LGBTQ+ non debbano nascondere la loro identità

46% dei lavoratori LGBTQ+ sono emarginati sul posto di lavoro

25% dei lavoratori LGBTQ restano fedeli al posto di lavoro grazie alle politiche D&I attuate

45% dei lavoratori sente che le politiche D&I sono applicate diversamente a seconda della sensibilità verso il tema da parte degli AD

31% dei lavoratori LGBTQ+ si sentono depressi a lavoro



Le azioni in favore di D&I da attuare e comunicare

consapevolezza

I lavoratori non LGBTQ+ devono essere incoraggiati a modificare eventuali comportamenti discriminatori.

management

Mitigare l'ostilità e gestione dei rischi inerenti atteggiamenti pregiudizievoli nella conduzione delle attività e nel reclutamento (non solo skill-based, bensì result-based).

network

Creare occasioni di networking e pubblicizzare le storie virtuose dei talenti aziendali;
Favorire il mentoring;
Dare rilievo alle politiche D&I attuate.

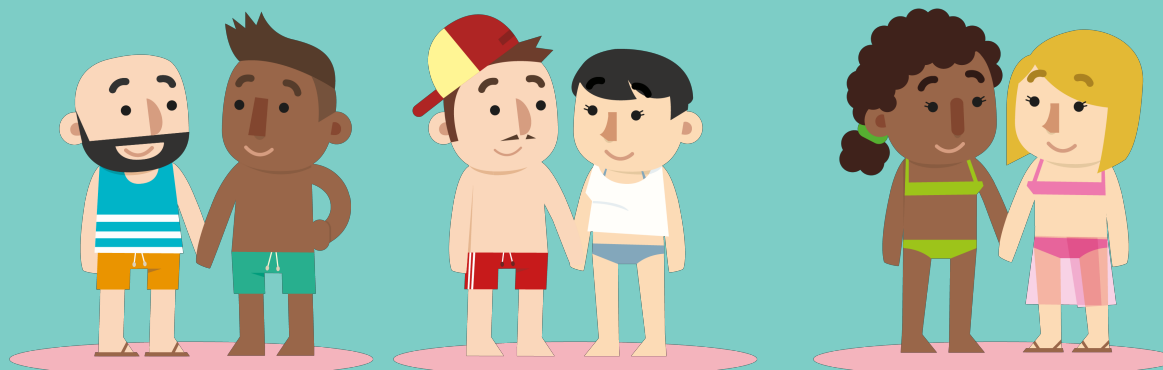
IN COLLABORAZIONE CON



AITGL
ITALIA
LGBTQ+ VISITORS BUREAU



**Costruiamo insieme un Turismo
dell'accoglienza indiscriminata.**



www.aitgl.org - www.gayitaly.it