

GUÍA de BUENAS PRÁCTICAS

para el sector turístico **LGBTI+**
en Castilla - La Mancha



EN UN LUGAR
DE TU VIDA



Castilla-La Mancha
El símbolo institucional

EL VALOR DE LA DIVERSIDAD

Castilla-La Mancha es un destino turístico comprometido con la diversidad, un compromiso basado en la inclusión, el respeto y la tolerancia hacia las personas LGTBI+. En todo momento debemos perseguir un fin: que la experiencia de la gente que nos visita, sean de la orientación o identidad sexual que sean, tengan acogimiento y seguridad en cualquier rincón de nuestra comunidad. Conocer la diversidad de las personas que nos visitan es fundamental para que sientan comodidad y así poder seguir atrayendo turismo a nuestra región.

Esta guía busca compartir términos y sugerencias que pueden ser útiles en la atención de turistas y visitantes LGTBI+. Se propone fomentar una visión inclusiva, responsable y de calidad en el sector turístico para mejorar la experiencia de quienes se acercan a Castilla-LaMancha como destino turístico.

Esperamos que se sumen a esta iniciativa con una visión inclusiva, responsable e integradora para que el sector turístico en nuestra región se vea fortalecido, y estos turistas y sus buenas experiencias se conviertan en nuestra mejor carta de presentación.

El objetivo de esta guía es estimular el conocimiento y la oportunidad que ello supone y así hacer accesible a todas las personas que participan en el sector turístico, de la verdadera necesidad de incorporar buenas prácticas en relación al segmento LGTBI+.

La diversidad sexual existe y en todo momento se debe respetar la orientación e identidad sexual o expresión de género que las personas tienen.

Al fin y al cabo, todo se fundamenta en el respeto, y nos ha de quedar claro que una orientación sexual no es más válida que otra por ser la común, todas han de ser respetadas en igualdad de condiciones.

La adecuada gestión de la diversidad, es un gran valor para toda la sociedad y se debe de poder visibilizar en el sector empresarial, tanto del turismo, del comercio, del ocio y la cultura. El respeto y la empatía son la clave de una convivencia enriquecedora.

¡Seamos una comunidad acogedora!

CONTEXTO E IMPORTANCIA DEL TURISMO LGTBI+

El segmento LGTBI+ engloba a más del 10% de turistas a nivel mundial y es responsable de aproximadamente el 16% del gasto total en viajes. Esto supone más de 180 mil millones de euros al año en gasto y es el segmento que proyecta un mayor índice de crecimiento, según el World Travel & Tourism Council.

Se calcula que de media, la población LGTBI+ realiza anualmente alrededor de 4 a 6 viajes más y gastan un 33% más que la población no LGTBI+, según un informe de Community Marketing & Insights.

España se sitúa, según diferentes estudios, como el segundo país con más población perteneciente al colectivo LGTBI+, alrededor de un 6,9% tan solo superado en dos décimas por Alemania, líder europeo con un 7,1%.

Además, España es uno de los destinos preferidos por personas LGTBI+ a nivel mundial, acoge a casi un 20% del negocio turístico del colectivo de la Unión Europea según datos del LGBT Capital.

A nivel global, se calcula que la población LGTBI+ supone entre el 5 y el 10% del total de la población mundial, unos 500 millones de personas.



Esta comunidad constituye un segmento dinámico, en constante crecimiento y con un nivel adquisitivo medio-alto. Solo en EE.UU se calcula que el valor del poder adquisitivo de las personas LGTBI+ alcanzaría los 917.000 millones de euros, esa cifra asciende hasta 3,6 billones de euros a nivel mundial.

España es un país con un gran prestigio entre el colectivo LGTBI+ a la hora de planificar sus viajes. La legislación en igualdad de derechos y el reconocimiento social a la diversidad sexual lo posiciona en un lugar preferente entre los países de destino.

""Un estudio de la European Travel Commision, que integra 33 oficinas nacionales de turismo, sitúa nuestro país como uno de los destinos favoritos de la comunidad LGTBI+ en Europa en función de tres variables: la calidad de vida que ofrece a sus residentes, las experiencias que obtienen turistas de este segmento y sus festivales y eventos específicos para el público LGTBI+."



La **IGLTA**, Asociación Internacional de Empresas Turísticas del segmento LGTBI+, ha realizado una encuesta para impulsar el futuro más inmediato del sector tras la Covid-19. De hecho, dos tercios de las personas encuestadas querrían viajar antes de final de año y casi la mitad afirmaron no cambiar sus preferencias de destinos, una vez controlada la pandemia. Estos datos confirman para John Tanzella, presidente de IGLTA, que los/as turistas LGTBI+ no solo son los/as que más rápido retomarán sus viajes, sino que son un público fiel a sus destinos preferidos. Destinos, empresas y profesionales intentan implementar nuevas estrategias para salir de la actual crisis y sin duda, la búsqueda de la sostenibilidad, la accesibilidad y la diversidad podría ser la respuesta. Dentro de la apuesta por el turismo diverso, atraer al segmento LGTBI+ debe de ser un factor a tener en cuenta para un futuro muy próximo.



HISTORIA DEL COLECTIVO LGTBI+

LOS DISTURBIOS DE STONEWALL

La madrugada del 28 de junio de 1969, la policía de Nueva York dirigió una redada en el bar Stonewall. El colectivo LGTBI+ respondió con una serie de manifestaciones que derivaron en incidentes violentos. En la historia del movimiento homosexual y transexual en Estados Unidos, este episodio señala el momento en que las personas homosexuales y transexuales empezaron a luchar contra todo un sistema legal, policial y social que les perseguía.

El 28 de junio de 1969, marca el inicio de la lucha por los derechos de los gays, lesbianas, bisexuales y transexuales. Desde ese momento cada 28 de junio se celebra el día del Orgullo LGTBI+.

ANTECEDENTES EN ESPAÑA

En 1970 se aprueba en España la ley sobre peligrosidad y rehabilitación social. Esta establecía hasta cinco años de prisión o de internamiento en un psiquiátrico a las personas homosexuales y transexuales.

Ese mismo año, como respuesta a esta ley, se fundó de forma clandestina en Barcelona la Agrupación Homófila. En 1971 cambiaron su nombre por el de Movimiento Español de Liberación Homosexual (MELH). Nació así la primera asociación que defendía los derechos de las personas LGTBI+ en España.

En 1975 se funda el Front d'Alliberament Gai de Catalunya (FAGC) como evolución del MELH. El 26 de junio de 1977, días después de las primeras elecciones democráticas, convocaron una manifestación en Las Ramblas de Barcelona con motivo del día del Orgullo. **Fue la primera marcha LGTB que se celebraba en España.** En aquel momento era un colectivo que seguía siendo ilegal y su principal petición era la derogación de la ley de 1970 que los perseguía.

A finales de 1978 se modifica la ley sobre peligrosidad y rehabilitación, modificación que entra en vigor en enero de 1979. Con esta reforma la homosexualidad dejó de ser delito en España y las personas prisioneras homosexuales fueron, en su mayoría, liberadas ese mismo año. No será hasta 1995 cuando se deroga totalmente.

En 1985 se establece oficialmente el 28 de junio como el Día Internacional del Orgullo LGTBI+ en conmemoración de los disturbios Stonewall de 1969. La misiva del Orgullo se basa en que ninguna persona debe sentirse avergonzada de lo que es, sea cual sea su orientación e identidad sexual o expresión de género.

Este año en Madrid se crea una asociación LGTBI+ estable bajo el nombre de Colectivo Gay de Madrid (COGAM) que más tarde pasó a ser el Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid. Tras Cataluña y Madrid, comenzaron a surgir asociaciones y colectivos LGTBI+ por toda España.

El 2 de julio de 2005 se aprueba el matrimonio igualitario en España, siendo el tercer país en legalizar el matrimonio igualitario, por detrás de Bélgica y Holanda, y se convirtió en el primer Estado del mundo en permitir que las parejas homosexuales pudiesen adoptar.

UNA BANDERA PARA LA DIVERSIDAD

En 1978 comenzó a usarse la bandera arcoíris como símbolo del colectivo LGTBI+. Esta nació para reivindicar el movimiento gay en EE.UU, aunque más tarde se hizo extensible a toda la comunidad LGTBI+, que engloba otras orientaciones e identidades sexuales mayoritarias (gays, lesbianas, transexuales y bisexuales) y también pretende incluir las menos conocidas (pansexuales, intersexuales...). La bandera fue ideada por el artista Gilbert Baker en 1978 a petición de la organización de la marcha del Orgullo Gay en California. El artista se inspiró en la canción "Over the Rainbow" de Judy Garland en la película El Mago de Oz.

Sus colores representan: rojo: vida, naranja: salud, amarillo: luz del Sol, verde: naturaleza, azul: serenidad o armonía, violeta: espíritu.

OBJETIVO DE LA GUÍA

El principal objetivo de esta Guía de Castilla-La Mancha es acercar a todo el sector turístico la realidad de las personas LGTBI+, para incentivar un trato correcto hacia las personas que lo conforman. Esta guía está destinada a responsables y trabajadores y trabajadoras del sector turístico en amplio sentido del término. Alojamientos en todas sus categorías desde hoteles a campings y casas rurales; restauración, locales de ocio, establecimientos de hostelería, comercios, agencias de viaje, oficinas de turismo, transportes, empresas de servicios turísticos y de servicios específicos de turismo activo y ecoturismo.

Esta guía sólo pretende ser una herramienta útil, para cualificar mejor y ganar en habilidades sociales que contribuyan de manera decisiva a un aumento de la calidad en todos los servicios.

CONCEPTOS PARA ENTENDER LA DIVERSIDAD

Para ofrecer a los usuarios y usuarias de nuestro sector turístico la mejor de las atenciones es necesario que entendamos algunos conceptos básicos y claves para dirigirnos a las personas LGTBI+. Es conveniente conocer algunos usos del lenguaje a la hora de referirnos a turistas LGTBI+.



¿Qué es la identidad sexual?

La identidad sexual es el autoconcepto que se tiene como un ser sexuado y de las expresiones que esto conlleva; se relaciona con cómo vivimos y sentimos nuestro cuerpo desde la experiencia personal y cómo lo llevamos al ámbito público, es decir, con el resto de las personas.

¿Qué es la orientación sexual?

La orientación sexual se trata de quién te atrae y con quién quieres tener relaciones. Las orientaciones sexuales incluyen gay, lesbiana, heterosexual, bisexual y asexual. Los y las turistas LGTBI+ deben tener un trato digno, como cualquier otro tipo de segmento, no especial. Es por ello que con esta guía queremos intentar hacer comprender algunas ideas para evitar situaciones incómodas tanto para los y las profesionales del sector turístico como para ellos y ellas; y desmitificar algunos aspectos en relación a la diversidad sexual, aclarando las dudas que puedan surgir.

Para comenzar, sería bueno entender que no todas las personas son heterosexuales.

Si tenemos en cuenta que la heterosexualidad es una de las opciones posibles y que no solo existe esta, sino que hay más opciones, será mucho más fácil entender e interactuar con las personas que tengan otra condición sexual.

No siempre la orientación sexual se asume en público.

Otro punto a tener en cuenta es que si la persona decide decirlo abiertamente no nos sintamos en la confianza de poder hacer bromas e incluso preguntas que puedan resultar molestas al visitante, es decir, no mostremos una confianza desproporcionada.

No debemos realizar chistes y mofas sobre la orientación e identidad sexual o expresión de género de las personas.

Sería conveniente evitar contar todo tipo de historias íntimas y personales como si tuviésemos plena confianza, delante de quienes nos visitan.

Nos encontraremos con personas reacias a estos comportamientos, aunque también nos encontraremos con orientaciones o identidades sexuales disidentes y fluidas que no tendrán ningún tipo de reparo en compartir experiencias contigo.

En cuanto a personas trans se refiere, no podemos presuponer cuál es su identidad sexual. Si no tenemos claro cómo dirigirnos a ellas, podemos utilizar frases neutras.

Para evitar malentendidos lo mejor es que utilicemos frases que no marquen el género, si no es necesario.

FAMILIAS DIVERSAS

Los cambios socioculturales de las últimas décadas han transformado profundamente las dinámicas o interacciones que se dan en lo que se llamaba tradicionalmente la institución familiar, así como las distintas estructuras que sustentan dichas dinámicas. Cada vez son más los modelos familiares que han ido logrando un reconocimiento social e institucional y poco a poco se van alcanzando acuerdos sobre su reconocimiento legal que van facilitando la actividad cotidiana de estas familias.

Existen numerosas estructuras familiares, entre las cuales aquellas que por el momento se encuentran con mayor prevalencia en nuestra sociedad se pueden destacar las siguientes:

FAMILIAS NUCLEARES :

También denominadas biparentales tradicionales; están compuestas por un hombre y una mujer. Es el tipo más frecuente y pueden ser con o sin hijos e hijas.

FAMILIAS MONOPARENTALES / MONOMARENTALES :

Constituidas por un padre o una madre, que proceden de una separación, divorcio, viudedad o modelo de padres o madres solas. Residen al menos, con un hijo o hija y pueden estar acompañadas o acompañados de otros miembros, como abuelas, abuelos o hermanas y/o hermanos o cualquier otro familiar.

FAMILIAS RECONSTITUIDAS :

Familias formadas por personas que han tenido una relación de convivencia familiar anterior y que se unen a una nueva pareja, aportando o no hijos e hijas por una o ambas partes.

FAMILIAS ADOPTIVAS Y FAMILIAS QUE ACOGEN DE FORMA TEMPORAL :

Con hijos e hijas, amplían su hogar con más niños y niñas procedentes de un proceso de adopción o de acogimiento familiar permanente o temporal.

FAMILIAS HOMOPARENTALES / HOMOMARENTALES :

Parejas del mismo sexo que pueden convivir solas, con hijos e hijas propios, concebidos a través de técnicas de reproducción asistida u otras vías alternativas. En este último caso son varias las opciones que nos podemos encontrar.





ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

ALOJAMIENTO

En los hoteles, hostales, casas rurales, al ser un lugar de descanso e íntimo, las orientaciones e identidades sexuales se ponen particularmente de manifiesto.

Es habitual que por el esfuerzo que ponemos en ser amables con la clientela, intentemos acomodar a las personas en las habitaciones con camas dobles o individuales directamente sin preguntar. Esto es un error que no debemos de cometer con las personas sea cual sea su orientación sexual.

Sería ideal preguntar siempre cómo les gustaría que estuviese distribuida la habitación, puesto que pueden ser pareja que bien prefiere no compartir cama, o tener un vínculo de amistad y, por ello, prefieren no compartir cama, o una pareja homosexual que sí prefiere dormir en una cama doble.

Mas allá de dudar o de presuponer, lo mejor siempre será preguntar con naturalidad a la clientela.

Las personas trans son, dentro del colectivo LGTBI+, las que mayor discriminación y acoso sufren, por ello pueden ser más susceptibles en cuanto al tratamiento del uso del lenguaje que se utilice. Lo ideal sería hacer un buen uso del lenguaje que en ningún momento marque el género. Algunos ejemplos serían:

- ¿Desea alguna cosa más?
- ¿Puedo ayudar en algo?

No obstante, en la reserva realizada debe figurar el nombre y apellido que aparece en su DNI.

En las situaciones de contacto más formal con una pareja tenemos dos opciones:

- Si son dos chicos se recomienda el uso de Sr. y Sr.
- Si son dos chicas se recomienda el uso de Sra. y Sra.

Seguidos ambos del apellido de cada persona.

En el caso de desconocer el género de alguno de ellos se recomienda utilizar términos neutros tales como “su acompañante”, “su pareja”, siempre desde un respeto, no presuponiendo en ningún momento una información que no tenemos.

En el colectivo LGTBI+ cada vez se están haciendo más visibles otros tipos de relaciones, que van más allá de una pareja. Se les conoce como trimonios.

Se trata de tres integrantes en una relación afectiva, por ello, en el checking, si observamos que son tres, no tenemos que dar por hecho el añadir una cama supletoria, siempre debemos preguntar y sobre todo interesarnos por la comodidad de nuestra clientela. Esto no significa que por utilizar una habitación de una sola cama no debamos de añadir un suplemento por ser tres personas si así queda establecido.



HOSTELERÍA

Por ser lugares de esparcimiento, siempre es conveniente respetar la elección de la ubicación de la mesa que hagan los y las comensales.

Todas las parejas deben ser tratadas con la misma cortesía y atención.

En el caso de elegir el vino, una forma correcta, es preguntar quién de la pareja lo degustará.

Al acercar la cuenta, se recomienda entregársela a quien la pidió o dejarla en el medio de la mesa. Esto se aplica para todas las mesas, ya sean parejas, familias o grupos de amistades.

Es conveniente que los establecimientos cuenten con un baño accesible y neutro.



EN EL COMERCIO

El comercio local y de proximidad, entendiendo el comercio de proximidad como aquel establecimiento dedicado a atender las necesidades más cercanas de la población, es un área de fundamental importancia. Estas tiendas que podríamos denominar “de toda la vida”, pero que también se integran por nuevos establecimientos de personas emprendedoras o pymes, que son las que ofrecen productos y/o servicios a la ciudadanía y turistas y por eso constituyen un eje transversal y de cercanía que se debe cuidar especialmente.

Apostar por la diversidad en el pequeño comercio promueve la particularidad por encima de la homogeneización, el trato personal amable aporta un gran valor contribuyendo a la vertebración y a la cohesión social.

El trato en este tipo de comercios, que ya de por sí es cercano y donde se dan más oportunidades de confianza con la clientela debe prevalecer el buen trato y seguir las pautas marcadas de cordialidad y respeto hacia las diferentes orientaciones e identidades sexuales.



EVENTOS - BODAS

Este es un sector muy importante y que cuya actividad dentro del sector LGTBI+ va en aumento. El Instituto Nacional de Estadística muestra un aumento anual del 15% de bodas entre personas del mismo sexo. Lo que convierte a este segmento en un público muy interesante y que requiere de una atención acorde a sus necesidades. Los eventos y las bodas son en sí mismos, grandes dinamizadores del sector de los hoteles y la restauración, y hay que poder ofrecer el mejor servicio desde la inclusión y la diversidad.

EN EL TRANSPORTE

Cuando nos desplazamos por motivos de ocio, turismo o vacaciones podemos usar diferentes medios de transporte. En el que nos encontramos con mayor cercanía es el servicio de Taxi o de cualquier otra plataforma de coche de alquiler con conductor o conductora. En este contexto la persona que conduce debe ser extremadamente cuidadosa con los comentarios que pueda hacer y mostrar las mismas normas de educación que con cualquier persona o pareja.

EN EL OCIO Y LA CULTURA

Como en cualquier otro ámbito debe primar el sentido común. Tanto los bares de copas, como los establecimientos de ocio nocturno son espacios donde las personas, las parejas, los grupos de amigos o amigas, van a divertirse y es en ese momento cuando también mostrarán más su afectividad. Del mismo modo ocurre en cines, teatros y salas de espectáculos. En cualquier lugar público las personas LGTBI+ deben y pueden comportarse con la misma naturalidad que cualquier otra persona, y las personas responsables de estos lugares deben saber tratarlas y recibirlas, sea cual sea su orientación e identidad sexual o expresión de género.



OFICINAS Y GUÍAS DE TURISMO

Entendemos en este caso, que siempre estamos tratando con profesionales que atienden los puntos de información turística, así como en el caso de guías oficiales de turismo y que su propia formación específica les dará pautas y herramientas para atender correctamente a todas las personas usuarias.

Pero justo cabe remarcar que es en ese punto de información donde tenemos el primer contacto con la región, y el trato y la información recibida tiene que ser lo más impecable posible.

Quizás debamos estar preparados para responder a preguntas tipo:

- ¿Dónde están los bares de ambiente?
- ¿Cuál es la zona LGTBI de esta ciudad?

Esta información específica se deberá ofrecer con la misma transparencia y naturalidad que si nos preguntan por los comercios centenarios o los mercados de artesanía.



RECOMENDACIONES FINALES

¿Cómo actuar ante un eventual conflicto?

Uno de los casos paradigmáticos se da cuando la demostración de afecto público de personas LGTBI+ puede "incomodar" a otra persona. En este sentido lo apropiado es aplicar las mismas reglas utilizadas para todas las parejas en lo referente a demostraciones de afecto.

Ante episodios de odio hacia el colectivo LGTBI+ explicitar la postura del establecimiento de respeto a la diversidad.

Entendemos que las creencias de algunas personas no les permiten aceptar la libre expresión de la diversidad LGTBI+, pero en ningún caso justifican la falta de respeto y la discriminación.

La diversidad sexual es aún desconocida, y por ello aún no aceptada, todavía es frecuente restringirla al ámbito de lo privado sin tener en cuenta que tiene también repercusión en la identidad, en los afectos y en la familia que se conforma.

Todo ello es algo que trasciende a los diferentes ámbitos de la vida.

IDENTIFICARSE COMO ESPACIOS SEGUROS

Las personas LGTBI+ buscan espacios "seguros" donde perciban que hay empatía y cercanía con su persona.

Si anunciamos nuestro hotel como un destino lgbtfriendly o en una web específica, debemos estar seguros de que ni el resto de personas usuarias ni nuestro personal empleado, se van a soliviantar ante una pareja homosexual o una persona cuya expresión de género sea diferente a lo preestablecido por los roles de género tradicionales. Y en el caso de que ocurriera, debe existir un protocolo de actuación conocido por todo el personal, para actuar en coherencia con nuestros valores y cultura.

La coherencia es básica a la hora de abordar la diversidad. Es difícil implementar las buenas prácticas en materia de diversidad, en cualquiera de sus dimensiones si no se ha trabajado socialmente en ella.

La principal barrera para la inclusión de la diversidad es la falta de conocimiento, que normalmente cristaliza en los prejuicios. Por ejemplo, el principal obstáculo de la diversidad funcional es que las empresas se convencen de que una discapacidad física, sensorial, intelectual o psíquica no es un impedimento para poder aportar valor. El mismo principio que la diversidad sexual o de género, racial o confesional, entre otras.

Ya hemos visto que la gestión de la diversidad se puede abordar en las organizaciones desde dos perspectivas: desde la responsabilidad social corporativa, porque es lo justo; o desde la perspectiva de negocio, ya que puede aportar una ventaja competitiva que afecte a diferentes áreas funcionales tales como talento, comunicación, marketing, etc. La estrategia ideal es hacerlo de forma asertiva desde todas las áreas, porque resultaría muy chocante dirigirnos a la comunidad LGTBI+ con productos o servicios cuando no contamos con una sensibilidad real.

No es suficiente con poner la bandera multicolor en la puerta de nuestro local. Debemos conocer bien a nuestra clientela, sus necesidades específicas y hacer un trabajo de cercanía hacia el colectivo LGTBI+. El personal de staff debe ser sensibilizado sobre esta realidad y formado para no cometer errores. No hacerlo así nos puede llevar a incoherencias que se volverían contra la compañía como un efecto boomerang. En todo momento debe prevalecer el servicio de calidad y la profesionalidad y ser capaces de empatizar con los diferentes colectivos y sensibilidades.

GLOSARIO DE TÉRMINOS EN TORNO A LA DIVERSIDAD

Las palabras que se definen a continuación forman parte del lenguaje relacionado con la realidad LGTBI+. Conocerlas nos aporta capacidad de comunicación para favorecer nuestras relaciones sociales y comerciales.

Androcentrismo: Visión del mundo y de las relaciones sociales centrada en el punto de vista masculino.

Asexualidad: Es la carencia de deseo erótico, sexual y/o amorio por otras personas.

Bisexualidad: Sentir deseo erótico, sexual y/o amorio por otras personas de ambos sexos.

Bifobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o cualquier forma de discriminación hacia las personas bisexuales.

Demisexualidad: Personas que únicamente sienten deseo erótico, sexual y/o amorio hacia alguien con quien se ha establecido previamente un vínculo afectivo. Las personas demisexuales no sienten deseo erótico, sexual y/o amorio sin esa intimidad y conexión emocional previa. Es un tipo de asexualidad.

Drag/ Travesti / Transformista: Persona que crea un personaje andrógino sin tener que imitar a una mujer u hombre. Se queda en la androginidad del ser humano y jugando con plataformas, pelucas, postizos, cascos, plumas y accesorios, siempre llamando la atención cada vez que se visten o crean un vestuario. Si su creación asemeja personajes femeninos se denomina Drag Queen; si son personajes masculinos se denomina Drag King.

Estereotipo: Es una imagen, idea o noción inmutable que tiene un grupo social sobre otro, al que le son atribuidos de forma generalizada conductas, cualidades, habilidades o rasgos distintivos.

Expresión de género: Forma que tiene una persona de exteriorizar su género de cara a la sociedad, a través de su estética, sus comportamientos, actitudes, manifestaciones mediante el establecimiento de roles.

Familias monoparentales o monomarentales: Familia compuesta por una sola persona progenitora, que puede ser el padre o la madre, con uno o varios hijos e hijas a su cargo. Puede constituir una familia independiente o bien puede convivir con otros familiares.

Gay: Hombre que siente deseo erótico, sexual y/o amorio por otros hombres.

Género: Conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que la sociedad asigna a las personas de forma diferenciada como propias de hombres y mujeres. El género es una construcción sociocultural que varía a través de la Historia y se refiere a los rasgos psicológicos y culturales que la sociedad atribuye a lo que considera masculino o femenino mediante la educación, el uso del lenguaje, la familia, las instituciones o las religiones. A través de este se ejerce una construcción social opresiva de las características que definen lo masculino hacia lo femenino. Sin embargo, algunas personas no se identifican dentro del género binario hombre/mujer y este no siempre se corresponde con el sexo biológico.

Hetero: Término coloquial que designa a las personas heterosexuales.

Homofobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o cualquier forma de discriminación hacia las personas homosexuales.

Heterosexismo: El heterosexismo, o heterocentrismo, denota la suposición de que todo el mundo es heterosexual y la creencia que las personas heterosexuales son por naturaleza superiores a las personas homosexuales y bisexuales.

Heteronormatividad: Término utilizado para definir que existe un régimen impuesto en la sociedad, en ámbito político y económico que impone las relaciones afectivo-sociales heterosexuales mediante diversos mecanismos.

Homosexualidad: Mujeres lesbianas y hombres gays.

Identidad Sexual: Conciencia de pertenecer a un sexo. Proceso de sexuación. Alude a una valoración de condición orgánica o biológica y psicológica que categoriza a las personas como hombres o mujeres, y concierne e involucra a criterios físicos y psicológicos. Está constituida por la suma, no siempre en la misma proporción de: sexo biológico, identidad de género, rol y orientación sexual.

ITS: Infecciones de Transmisión Sexual.

Intersexual: Persona que ha nacido con características sexuales (incluyendo genitales, gónadas y patrones cromosómicos) que no se ajustan a las nociones típicas binarias de hombre y mujer.

Lesbiana: Mujer que siente deseo erótico, sexual y/o amoroso por otras mujeres.

Lesbofobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o cualquier forma de discriminación hacia las mujeres lesbianas.

LGTBI+: Término inclusivo y extensivo que define a personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales, así como otras personas que, por razón de desarrollo sexual, identidad sexual y/o de género, orientación sexual y/o expresión de género, no cumplen los cánones normativos de la sociedad y son objeto de discriminación.

LGTBIfobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o discriminación hacia cualquier persona por razón de orientación sexual, expresión de género, desarrollo sexual, identidad sexual o pertenencia a familias LGTBI.

Orgullo LGTBI+: Festividad para celebrar la diversidad y reclamar la igualdad. Cada color de la bandera arcoíris representa un concepto distinto. La bandera del arcoíris es uno de los símbolos más representativos del colectivo de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales. Se celebra el 28 de junio en recuerdo a los disturbios de Stonewall (Nueva York, EEUU) en 1969, que marcan el inicio del movimiento de liberación homosexual y transexual.

Orientación sexual: Orientación del deseo erótico, sexual y/o amoroso que experimenta una persona hacia otra u otras.

Pansexualidad: Sentir deseo erótico, sexual y/o amoroso por otras personas sin tener en cuenta su sexo o género.

Persona no binaria: Aquellas personas cuya identidad sexual no se identifica como hombres o mujeres.

Queer: Conjunto de ideas sobre el género y la sexualidad humana que sostiene que los géneros, las identidades sexuales y las orientaciones sexuales no están esencialmente inscritos en la naturaleza biológica humana, sino que son el resultado de una construcción social, que varía en cada sociedad.

Reasignación sexual: Intervención quirúrgica que permite modificar la genitalidad biológica de un ser humano para convertirla en una genitalidad acorde al género con el cual el sujeto se siente identificado.

Rol de Género: Conjunto de comportamientos que se esperan de una persona al considerarse adecuados por el hecho de ser hombre o mujer. Son las funciones sociales asignadas a la masculinidad y a la feminidad.

Serofobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o cualquier forma de discriminación hacia las personas seropositivas o portadoras de VIH.

Sexuación: Es el proceso de diferenciación sexual por el cual nos vamos haciendo hombres y mujeres, en masculino y en femenino, siendo que todas y todos nos sexuamos en las dos direcciones, eso sí, en cada rasgo con diferente intensidad y medida.

Transexual (Trans en término coloquial): Toda aquella persona que se identifica con un sexo o género diferente o que expresa su identidad sexual de manera diferente al género que le asignaron al nacer con respecto a su sexo biológico.

Transfobia: Rechazo, miedo, repudio, prejuicio o cualquier forma de discriminación hacia las personas transexuales o trans.

Tránsito: Proceso por el que una persona en situación de transexualidad pasa a vivir en todos los ámbitos de la vida de acuerdo a su identidad sexual.



INFORMACIÓN DE INTERÉS

ORGANISMOS INSTITUCIONALES

Consejería de Igualdad y Portavoz.

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Teléfono: 925 286 860

Dirección: Plaza del Conde, 5

Palacio de Fuensalida, 45071 Toledo

Mail: igualdadyporavoz@jccm.es

www.castillalalamanca.es/gobierno/igualdadyporavoz

Instituto de la Mujer Castilla-La Mancha

Teléfono: 925 286 010

Dirección: Plaza de Zocodover, 7,

2º planta, 45071 Toledo

Mail: institutomujer@jccm.es

Web: <https://institutomujer.castillalalamanca.es>

Centro de Documentación y Biblioteca

"Luisa Sigea" – Punto de interés LGTBI

Teléfono: 925 286 008

Dirección: Plaza de Zocodover, 7,

2º planta, 45071 Toledo

Mail: centrodocumentacionmujer@jccm.es

Web: <https://institutomujer.castillalalamanca.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea>

Dirección General de Diversidad Sexual

y Derechos LGTBI. Ministerio de Igualdad

Teléfono: 915243277 / 915243585

Dirección: Calle Alcalá 37 – 28014 Madrid

Mail: dg.lgtbi@igualdad@gob.es

<https://www.igualdad.gob.es/ministerio/dgltgtbi/Paginas/index.aspx>

ENTIDADES O ASOCIACIONES

Las asociaciones LGTBI+ desarrollan un servicio de atención a la diversidad sexual individualizada o colectiva, para de esta forma, apoyar, y orientar a las personas LGTBI+.

Asociación PLURAL LGTBI Mancha Centro

Ámbito de actuación: REGIONAL

(Alcázar de San Juan y alrededores)

Teléfono: 698 905 211

Mail: plural@felgtb.org

Asociación de Miguelurra por el amor y el respeto al Orgullo LGTBI+ "AMPARO LGTBI+

Ámbito de actuación: COMARCAL

(Miguelurra y alrededores)

Teléfono: 643 834 289

Mail: info.amparolgtbi@gmail.com

IBOLO-BOLO LGTBI Castilla-La Mancha

Ámbito de actuación: REGIONAL (Toledo)

Teléfono: 615 323 786

Mail: bolobolo@felgtb.com

Web: <https://bolobololgtb.com/>

Chrysalis.

Asociación de Familias de Menores Trans*

Ámbito de actuación: ESTATAL

Teléfono: 696 947 354

Mail: contacto@chrysalis.org

Web: <https://chrysalis.org/>

Colectivo Feminista y LGTBI+ "Las Quijotas"

Ámbito de actuación: COMARCAL

(Villarrobledo y alrededores)

Teléfono: 656 276 219

Mail: colectivofeministadevdo@gmail.com

EACEC LGTBI

Ámbito de actuación: PROVINCIAL

(Azuqueca de Henares, Guadalajara)

Mail: eacec.asociacion@gmail.com

Espacio Diverso Para la Igualdad LGTBI

Ciudad Real

Ámbito de actuación: REGIONAL

(Ciudad Real)

Teléfono: 640 039 507

Mails:

piqueer@espaciodiversolgtbi.es

espaciodiverso.lgtbi.trans.queer@gmail.com

Web: <https://espaciodiversolgtbi.es/>

EUFORIA. Familias Trans-Aliadas

Ámbito de actuación: ESTATAL

Teléfono: 607 249 182

Mail:

info@euforia.org.es

castillalalamanca@euforia.org.es

Web: <https://euforia.org.es/>

**Familias Transformando
Castilla-La Mancha**

Ámbito de actuación:
REGIONAL (Cuenca)
Teléfono: 689 080 174
Mail: familiastransformandoclm@gmail.com

Fundación Triángulo Castilla-La Mancha

Ámbito de actuación: ESTATAL
(Toledo, Talavera de la Reina)
Teléfono: 622 907 823
Mails:
castillalamancha@fundaciontriangulo.es
maribelblanco@fundaciontriangulo.es
Web:
<https://fundaciontriangulo.org/>
Festival de cine:
<http://www.fundaciontriangulo.org/laquijota/>

LGTBora Talavera

Ámbito de actuación: COMARCAL
(Talavera de la Reina y alrededores)
Teléfono: 675 746 494
Mail: lgtbora@gmail.com

**QUORUM+ por la Diversidad Sexual
en Castilla-La Mancha**

Ámbito de actuación: REGIONAL (Albacete)
Teléfono: 644 018 595
Mail: quorumplusclm@gmail.com

WADO LGTBI+

Castilla-La Mancha

Ámbito de actuación: REGIONAL
(Guadalajara, Cuenca y Ciudad Real)
Teléfono: 699 514 472
Mail: wadoasociacion@gmail.com
Web: <https://www.wadolgubi.org/>

**Observatorio contra la LGTBIFOBIA
En Castilla - La Mancha**

Ámbito de actuación: REGIONAL
Teléfono (Albacete, Ciudad Real y Toledo):
610 644 305
Teléfono (Cuenca y Guadalajara):
603 418 952
Mail: observatoriolgtbiclm@gmail.com
Web: <https://observatoriolgtbiclm.com/>



NOTA DE LA EDICIÓN SOBRE EL LENGUAJE INCLUSIVO:

En el texto de esta Guía se ha buscado en todo momento usar un lenguaje inclusivo, usando en la medida de lo posible un vocabulario neutro, evitando generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres.

El género gramatical se manifiesta en los sustantivos, adjetivos, artículos y algunos pronombres. En los sustantivos y adjetivos existe únicamente el morfema de género masculino y el de género femenino. El género neutro se ha conservado en unas pocas palabras, como aquello, eso, esto, ello, alguien, algo y lo.

Es importante no confundir el género gramatical (categoría que se aplica a las palabras), el género como constructo sociocultural (roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para los seres humanos de cada sexo) y el sexo biológico (rasgo biológico propio de los seres vivos).

En español hay distintos mecanismos para marcar el género gramatical y el sexo biológico: a) terminaciones (chica/-o), b) oposición de palabras (padre-madre) y c) el determinante con los sustantivos comunes en cuanto al género (el/la estudiante, este/esta representante). También hay palabras específicas (sustantivos epicenos) que tienen un solo género gramatical y designan a todas las personas independientemente del sexo biológico (la víctima, la persona).

Los principales retos del español para una comunicación inclusiva en cuanto al género son la confusión entre género gramatical, género sociocultural y sexo biológico, el nivel de conocimiento de los recursos que ofrece la propia lengua para hacer un uso inclusivo dentro de la norma y las asociaciones peyorativas que han heredado del sexismo social algunos equivalentes femeninos.

Por todo ello hemos intentado usar un lenguaje lo más inclusivo posible, pero en algunos casos, con el fin de hacer entendible el mensaje no es posible usar lo neutro o estar constantemente hablando de ellas y ellos...

En cualquier caso el lenguaje es algo vivo y los textos susceptibles de mejora.

