

Establecer la seguridad: Enfoques de aceptación para clientes LGBTQ



En busca de la seguridad¹

Para el colectivo LGBTQ, la "seguridad" es algo más que la libertad de no sufrir daños físicos. A menudo, una primera visita supone una oportunidad para que la persona LGBTQ establezca si se sentirá lo suficientemente segura con la organización y el personal como para volver, comprometerse y obtener la ayuda que busca.



Las personas condicionadas a adoptar un punto de vista cultural **subdominante** puede que en el pasado no hayan percibido a las agencias como útiles. Puede que piensen que no hay ayuda disponible o que no la busquen¹.

Las personas con un punto de vista cultural **dominante** tienden a asumir que, si lo necesitaran, tendrían automáticamente derecho a recibir ayuda.

La seguridad LGBTQ incluye:

- Sentirme a gusto de ser quien soy
- Confianza en que se creará mi verdad
- No sentir temor ante las respuestas y actitudes homófobas del personal que presta los servicios.¹



Concepto de comunidad LGBTQ: Personal de atención^{1,2}

La garantía de una agencia de que sus servicios son "para todo el mundo" podría significar poco para personas LGBTQ.

- Las personas LGBTQ tienden a asumir que el personal de atención será poco acogedor u hostil hasta que se demuestre lo contrario. Las personas LGBTQ suelen creer que los servicios no abordan sus inquietudes de no se centrarse explícitamente en atenderlas.
- Estas actitudes recelosas son apropiadas; se desarrollan y refuerzan por las malas experiencias de atención que muchas personas LGBTQ han experimentado en el pasado y siguen afrontando.
- Históricamente, la oferta de "ayuda" a las personas LGBTQ ha sido para volverse "normales" y pueden desconfiar automáticamente de cualquier ayuda institucional.
- Las personas de color LGBTQ, mayores, pobres y de clase trabajadora, inmigrantes, discapacitadas y otras que viven con más de una identidad cultural marginada pueden sentir una desconfianza multiplicada hacia las instituciones.

El personal que presta servicios puede ser considerado como si fueran "guardianes".²

- La clientela LGBTQ suele estar muy bien informada sobre qué recursos necesita.
- El personal que presta servicios no está bien informado ni es de ayuda.
- Para acceder a algunos servicios, como la cirugía de afirmación de género, puede ser necesaria una autorización u orden médica oficial.
- El personal que presta servicios es una autoridad con potestad para bloquear solicitudes, denunciar actividades ilegales y sacar del clóset a clientes ante sus familiares, lo que puede provocar un acontecimiento devastador.
- La clientela LGBTQ suele considerar al personal que presta servicios como un obstáculo para satisfacer sus necesidades, en lugar de como un elemento facilitador.
- La clientela puede ser percibida como "hostil", "manipuladora" o "que no cumple" cuando aboga con firmeza para conseguir lo que necesita.

1 YWCA's Battered Women's Shelter and Rape Crisis & Abuse Center. (2021, August). *Lgbt Intimate Partner Violence*. Slideplayer

2 Wesley, C., VanManaoot, C., & Mossburg, S. (2023, February). *Patient safety concerns and the LGBTQ+ population*. Patient Safety Network.

3 Roper, D., Sanders, M., Weeldreyer, T., Mason, N., Fleming, D., & Bolton, K. (2021, May). *Welcoming transgender and gender non-conforming clients into ...* - NAADAC

4 Fenway Health. (2016, March). *Understanding the health needs of LGBT people*. NATIONAL LGBT HEALTH EDUCATION CENTER.



Central East (HHS Region 3)

ATTC

Addiction Technology Transfer Center Network
Funded by Substance Abuse and Mental Health Services Administration

Estrategias de tratamiento culturalmente sensibles al colectivo LGBTQ^{3,4}



- Fomentar un entorno positivo y afirmativo que reconozca las identidades y realidades LGBTQ
- Validar e incluir a las "familias de elección"
- Integrar las preocupaciones sexuales en el tratamiento con un enfoque positivo hacia el sexo
- Reflejar el lenguaje de las identidades y relaciones de clientes
- Permitir múltiples oportunidades para autoidentificarse en formularios, entrevistas de admisión, grupos, botones de pronombres
- Señales ambientales de bienvenida: carteles y folletos en los que aparezcan personas LGBTQ, periódicos de la comunidad, banderas de orgullo
- Lenguaje informado y consciente sobre las identidades, actividades sexuales y relaciones LGBTQ
- Los errores de interpretación de género o los comentarios inadecuados y fuera de lugar de clientes o del personal se corrigen constantemente
- Preguntas demográficas y de género apropiadas en los formularios
- Campos del Registro Médico Electrónico para nombres y pronombres elegidos
- Baños de género neutro o con una sola cabina
- Declaración de no discriminación en un lugar visible
- El personal hace de modelo al compartir pronombres
- Posibilidad de autoidentificarse en múltiples ocasiones, sin presiones para revelar la identidad
- Listas para referencias bien pensadas, actualizadas y verificadas
- Reconocer los días de concienciación sobre el colectivo LGBTQ y celebraciones especiales (Día Nacional para Salir del Clóset, Mes del Orgullo Gay, Día Mundial de la Lucha contra el SIDA)
- Corregir constantemente los comentarios obsoletos o inapropiados del personal
- Contratar personal LGBTQ y de consejería entre pares
- Realizar autoevaluaciones organizacionales y personales
- Capacitación continua profesional sobre el colectivo LGBTQ



Las personas LGBTQ están evaluando continuamente la seguridad de su entorno. Estas podrían ser señales que comuniquen peligro y desencadenen que la persona abandone la agencia o deje el tratamiento definitivamente.

<p>La señalización y los materiales educativos para pacientes no incluyen imágenes LGBTQ</p>	<p>No hay señales de que la organización haya oído hablar de personas LGBTQ, protocolos, valores o necesidades.</p>	<p>Preguntas de género con 2 casillas en los formularios</p> <p><input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> ??</p>
<p>Saludos incómodos, reacciones de sorpresa, titubeos frente al colectivo LGBTQ</p>	<p>Usar pronombres incorrectos de manera casual, sin reconocerlo ni disculparse</p>	<p>Lenguaje anticuado o desencadenante</p>
<p>No hay personal LGBTQ visible, ni forma de que el personal no LGBTQ indique su alianza</p>	<p>Material religioso*, incluso en lugares personales⁵</p>	<p>Indicadores de la orientación política</p>

* *Unas palabras para las personas religiosas^{5,6}:*

Muchas tradiciones religiosas son favorables al colectivo LGBTQ, y quizá exista una clientela LGBTQ que acepte con agrado el apoyo espiritual. Sin embargo, las comunidades LGBTQ han experimentado una larga historia de condena, vergüenza y presión para cambiar o reprimir su naturaleza, y los símbolos religiosos pueden ser interpretados como una señal de advertencia incluso entre la clientela LGBTQ que sea religiosa. Hay tantas personas de la comunidad que viven con los efectos del "trauma de la iglesia" que es mejor no confrontarlas con símbolos religiosos hasta que se conozcan sus necesidades religiosas personales.