

LGBT KAPSAYICI YÜZYÜZE HİZMETLER SUNMAK*



müşteri hizmetleri · adrese teslimat ve işler · ağırlama
resepsiyonlar · perakende satış ve ulaşım



*** Bu yayın 17 Mayıs Derneği tarafından çevrilmiştir.
Orijinal yayına ulaşmak için:**

Delivering LGBT inclusive face to face services
<https://www.stonewall.org.uk/resources/delivering-lgbt-inclusive-face-face-services>

Tasarım

Birol Koyuncu / Getu Creative

Bu brifing, LGBT kişilerin belirli hizmet türlerine erişirken karşılaştıkları engelleri ve kuruluşunuzun bu engelleri ortadan kaldırmak için gerçekleştirebileceği eylemleri inceleyen bir dizinin parçasıdır. Bu brifingi, Stonewall'un LGBT kapsayıcı hizmetler sunmaya yönelik adım adım kılavuzu olan Hizmet Sunumu Araç Seti ile birlikte kullanın.

Bu brifingi kullanırken Stonewall terimler sözlüğü'ne başvurmak isteyebilirsiniz.

LGBT KAPSAYICI YÜZ YÜZE HİZMETLER SUNMAK

Müşteri hizmetleri, adrese teslimat ve işler, ağırlama, resepsiyonlar, perakende satış ve ulaşım.

Yüz yüze hizmet, birçok kuruluş için merkezi müşteri temas noktasıdır. Herkes gibi, bir LGBT kişi işinizle ilgili kötü bir deneyime sahip olduğunda, haber yayılabilir ve LGBT topluluğunun diğer üyelerinin ve onların müttefiklerinin hizmetlerinizi ve ürünlerinizi seçme olasılığı daha düşük olabilir.

LGBT müşterilere ve hizmet kullanıcılarına kapsayıcı olduğunuzu göstermek, bu gruplara değer verdiğinize ve sahip olabilecekleri özel ihtiyaçları takdir ettiğinize dair güçlü bir mesaj gönderir. Hizmetinize bağlılığı teşvik edebilir, büyüme sağlayabilir ve markanıza saygı uyandırabilir.

LGBT MÜŞTERİLER VE HİZMET KULLANICILARI İÇİN ORTAK ENGELLER

LGBT'ler, farklı türde hizmet ve ürünlere erişirken çok çeşitli sorunlarla karşılaşabilir. LGBT'lerin yüz yüze hizmetlere erişiminin önündeki yaygın engeller arasında şunlar yer alır:

Kötüye kullanım, kasıtlı yanlış cinsiyet atama veya hizmetin reddi dahil olmak üzere doğrudan ayrımcılık.

Personelden, diğer müşterilerden ve hizmet kullanıcılarından ayrımcılık ve taciz korkusu. Bu, bir hizmete erişmelerini engelleyebilir veya

bunu yaparken davranışlarını değiştirme ihtiyacı hissetmelerine neden olabilir.

Trans müşteriler ve hizmet kullanıcıları, erişimleri reddedildiği veya tacizden korktukları için soyunma odaları ve tuvaletler gibi cinsiyetlendirilmiş tesislere erişememektedir.

Cinsiyetleri, cinsel yönelimleri, partnerin cinsiyeti veya ailesi hakkında yanlış varsayımlar.

LGBT müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının yüz yüze hizmetlerinize erişimde karşılaştıkları engelleri tam olarak anlamak için derinlemesine izleme ve danışma çalışmaları yapmalısınız. LGBT kişilerin ürünlerinize veya hizmetlerinize erişip erişmediklerini ve ne kadar memnun olduklarını değerlendirme hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunum Araç Seti Adım 2'ye bakın.

“Bugün, çoğu zaman olduğu gibi, bir dükkanda ‘Beyefendi’ olarak anıldım, güldüm ve ‘Hanımefendi, ister inanın ister inanmayın’ dedim, çıkarken pis bakışlara maruz kaldım ve arkamdan fısıldaştılar. Cinsiyet konusunda çok fazla varsayımda bulunduğundan, bu günlerde insanlara Beyefendi veya Hanımefendi olarak hitap edilmemesi gerektiğini düşünüyorum.”

**Jesse, 59 (Güney Batı),
İngiltere’de LGBT – Nefret Suçu ve Ayrımcılık**

STONEWALL ARAŞTIRMASI

Stonewall'ın Britanya'daki LGBT araştırması, LGBT'lerin işletmelere ve hizmetlere erişirken hala derin düzeyde ayrımcılık ve kötü muamele yaşadıklarını ortaya koydu. Bu deneyimler mağazalara, kafelere, bankalara, spor salonlarına ve kamu hizmetlerine, ev kiralamaya ve satın almaya kadar uzandı. Anahtar bulgular şunları içeriyordu:

Yedi LGBT'den biri (yüzde 14), geçen yıl bir mağazada veya departmanlı büyük mağazalarda cinsel yönelimleri ve/veya cinsiyet kimlikleri nedeniyle ayrımcılığa maruz kaldığını bildirdi. Trans bireylerin üçte birinden fazlası (yüzde 35) alışveriş yaparken bu ayrımcılığa maruz kalırken, trans olmayan LGB bireylerin yüzde dokuzu bu ayrımcılığa maruz kaldı.

Geçen yıl bir banka veya sigorta şirketini ziyaret eden LGBT'lerin yüzde yedisi, cinsel yönelimleri ve/veya cinsiyet kimlikleri nedeniyle ayrımcılığa uğradı. Bu sayı dört trans kişiden birine (yüzde 26) yükseldi.

Sekiz trans çalışandan biri (yüzde 12), geçen yıl iş arkadaşları veya müşteriler tarafından fiziksel saldırıya uğradı.

“Partnerim ve ben, bir süpermarket şubesinde el ele tutuştuğumuzda, hem müşterilerin hem de personelin bizim hakkımızda konuştuğunu, alay ettiğini ve aşağılayıcı sözler söylediğini duyduk. Artık halka açık bir yerde herhangi bir şekilde sevgi gösterisi yapmaya çalışmıyoruz bile.”

**Arthur, 25 (Galler),
İngiltere’de LGBT – Nefret Suçu ve Ayrımcılık**

Bulgular hakkında daha fazla bilgi için İngiltere’de LGBT – Nefret Suçu ve Ayrımcılık Raporu (2017) ve İngiltere’de LGBT – Trans Raporu (2018)’i okuyun.

KURULUŞUNUZ İÇİN ÖNEMLİ EYLEMLER

MÜŞTERİ İLE TEMASTA BULUNAN ÇALIŞANLARINIZI EĞİTİN

Müşteriler ve hizmet kullanıcıları ile temasa geçen herhangi bir çalışan için özel eğitim sağlanmalıdır. Bu, resepsiyonistleri, müşteri sorumlularını ve teslimat şoförlerini içerebilir. Bu eğitim zorunlu olmalı ve şunları içermelidir:

LGBT kimliklerine, terminolojisine ve diline giriş.

Müşteriler/hizmet kullanıcıları arasında, müşterilerden/hizmet kullanıcılarından personele veya personelden müşterilere/hizmet kullanıcılarına doğru olsun, homofobik, bifobik ve transfobik ayrımcılık veya istismara karşı nasıl mücadele edileceği ve rapor edileceği.

Bir müşteri veya hizmet kullanıcısının sesine, fiziksel özelliklerine veya cinsiyet ifadesine dayalı olarak cinsiyeti hakkında varsayımlardan kaçınmanın önemi. Birine ilişkin kullanabileceğiniz zamirden emin değilseniz, kişi açıklama yapana kadar çalışanlar 'üçüncü tekil şahıs O'yu kullanmalıdır.

Bir müşteriye veya hizmet kullanıcısını yanlışlıkla yanlış cinsiyetlendirmek gibi bir hata yaparlarsa nasıl özür dileyecek ve devam edecekleri.

Her müşteriye onurlu ve saygılı davranmanın önemi.

Uyum sürecinde olduklarını açıklayan müşteriler veya hizmet kullanıcıları nasıl desteklenir? Çalışanların sağladığı rehberliğin hassas olduğundan ve kişinin ihtiyaçlarına uygun olduğundan emin olun.

Hizmetinizde homofobik, bifobik ve transfobik ayrımcılık ve istismar nasıl görünebilir?

Cinsiyet ayrımı gözetmeyen bir dil nasıl kullanılır ve “beyefendi” veya “hanımefendi” gibi cinsiyete dayalı selamlamalardan nasıl kaçınılır.

Bir müşteri veya hizmet kullanıcısının cinsel yönelimi, partnerinin cinsiyeti veya ailesi hakkında varsayımlardan kaçınmanın önemi.

Hizmetiniz için özel yönergeler, örneğin bir mağazadaki soyunma odalarının kullanımıyla ilgili.

Temel süreçler ve mesajlarla personel için hızlı ipuçları kaynağı.

Ön saflardaki personelinizi eğitmek hakkında daha fazla bilgi için Hizmet Sunum Araç Seti Adım 3’e bakın.

ADRESE TESLİMAT VE TAMİR TADİLAT ELEMENLARINI EĞİTMEK

LGBT müşteriler ve hizmet kullanıcıları, genellikle daha az kamusal bir ortamda ayrımcılık veya taciz korkusuyla adrese teslimat veya tamirat konusunda kişilerin evlerine gelmesine ilişkin çekincelere sahiptir. Bu nedenle, müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının evlerine saygı duymanın, bir müşteri veya hizmet kullanıcısı hakkında varsayımlarda bulunmamanın ve kişisel yaşamlarına gelince müdahaleci olmamanın önemini vurgulamak çok önemlidir.

DAĞITILMIŞ İŞ GÜCÜNÜ EĞİTMEK

Perakende gibi yüz yüze müşteri hizmetleri sunan birçok kuruluş, işgücünü Birleşik Krallık'ta dağıtmıştır. Örneğin, etkili e-öğrenme platformları veya bir 'eğitici eğitimi' modeli aracılığıyla eğitimin her branştaki tüm çalışanlara nasıl kademeli olarak verileceğini düşünmelisiniz.

DIŞ KAYNAK VE AJANS ÇALIŞANLARINA ULAŞIN

Birçok işletme, müşteriye yönelik hizmetleri – örneğin; bakım ve güvenlik personeli gibi- dış sağlayıcılardan alır.

Bu sözleşmeli personel kuruluşunuzu temsil etmektedir ve itibarınızı artırabilir veya zedeleyebilir. Bazı müşteriler ve hizmet kullanıcıları için organizasyonunuza ilişkin karşılaştıkları tek temsilci olabilir. Tedarikçilerin çalışanlarının aynı LGBT kapsayıcı standartları desteklediğinden emin olmalısınız:

Potansiyel tedarikçilerin cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği temelli ayrımcılığı açıkça yasakladığından emin olmak için politikalarını incelemek.

LGBT müşterilerin ve hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşıladığından emin olmak için potansiyel tedarikçilerin eğitimlerini incelemek.

Ortak eğitim geliştirmek veya kendi eğitiminizi sağlamak için mevcut tedarikçilerle yakın çalışmak.

KURULUŞUNUZ İÇİN ÖNEMLİ EYLEMLER (DEVAMI)

HOMOFOBİ, BİFOBİ VE TRANSFOBİYLE MÜCADELE İÇİN UYGULAMA PROSEDÜRLERİ

Bunlar şunları içermelidir:

Homofobik, bifobik ve transfobik taciz ve istismara karşı sıfır toleranslı bir kamu politikası. Bu, kalıcı, geçici ve sözleşmeli personel, gönüllüler ve müşteriler/hizmet kullanıcıları için eşit olarak geçerli olmalıdır.

Herhangi bir politikada, bunların farklı olduğunu ve hiçbirine müsamaha gösterilmeyeceğini kabul etmek için homofobik, bifobik ve transfobik taciz ve istismarın belirli örneklerini sağlamalısınız.

Müşteriler/hizmet kullanıcıları arasında, müşterilerden/hizmet kullanıcılarından personele ve personelden müşterilere/hizmet kullanıcılarına yönelik taciz ve istismarı bildirme prosedürleri. Bu, personel ve müşteriler/hizmet kullanıcıları için açık yaptırımları içermelidir.

Hizmette homofobi, bifobi ve transfobi ile emin ve güvenli bir şekilde nasıl mücadele edileceğine dair personel için rehberlik.

HİZMETİNİZİN LGBTİ KAPSAYICI OLDUĞUNUN GÖRÜNÜR SİNYALLERİ

En iyi kuruluşlar, LGBT bireylere fiziksel alanlarında görünür destek göstermenin yollarını bulur. Bu şunları içerebilir:

Ön cephe personeline gökkuşağı rozetleri veya boyunluklar sağlamak.

Müşteriye yönelik literatüre Stonewall Çeşitlilik Şampiyonu logonuzu dahil edin.

İlan panolarınızda 'LGBT için Dışarı Çıkın' posterlerini sergileyin.

TUVALET VE SOYUNMA ODALARI DÂHİL TÜM TESİSLERİNİZİ İNCELEYİN

Müşteriler ve hizmet kullanıcıları, cinsiyet kimliklerine uygun veya en rahat kullandıkları tesislere erişebilmelidir. Bu, kamuya açık politikalarda belirtilmelidir.

Müşteriyle yüz yüze olan çalışanlara, müşterinin tesis seçimine asla itiraz etmemeleri gerektiği hatırlatılmalıdır.

Cinsiyetten bağımsız tesisler sağlanmalıdır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, özel alanların cinsiyete dayalı tesislere dâhil edilmesini sağlamalısınız.

LGBT kapsayıcı hizmetler sunma konusunda tüm personele verilen eğitimin yanı sıra, Gentoo, kendi özel çalışma alanlarıyla ilgili ön cephede yer alan personel grupları için ihtiyaca dönük bir eğitim geliştirmiştir. Son dönemde, evlerindeki tüm kiracılarla yüz yüze müşteri anketlerini gerçekleştiren mahalle koordinatörlerine eğitim verdiler. İzleme amacıyla, bunlar kiracıların cinsel yönelimi ve cinsiyet kimliği ile ilgili soruları içerir.

Gentoo, bu anketleri etkili bir şekilde yürütmek ve LGBT'leri kapsayan hizmetlerin elçisi olmak için koordinatörlerin, sistemlerine henüz tanıtılan cinsiyetten bağımsız 'Mx' başlığı da dahil olmak üzere uygun LGBT terminolojisi hakkında bilgiye ihtiyaç duyduklarını belirledi.

Ayrıca koordinatörlerin ayrımcı davranışların neye benzediğini, varsayımlarda bulunmamanın önemini ve kiracılardan gelen soruları nasıl yanıtlayacaklarını anlamalarını sağlamak istediler. Yüz yüze eğitim oturumları, sorular, tartışma ve alıştırmalar için müsaade edildi.

Mahalle koordinatörlerinin yanı sıra, ekiplerini destekleyecek donanımına sahip olmaları için hat yöneticilerine ve ayrıca müşteri sorularını alabilecek ofis temelli personele eğitim verildi. Oturumlar, sonraki tazeleme eğitiminde herhangi bir sorun tespit edilerek sürekli olarak değerlendirildi. Gentoo, eğitimin etkisini değerlendirmek için şimdi cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği beyan oranlarını izliyor.



www.17mayis.org