



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj  
Systému  
Sociálních  
Služeb

# **METODIKA**

## **PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBY PŘÁTELSKÉ LGBTI+ KLIENTELE**



## Obsah

1. Úvod	3
2. O projektu	5
3. Než začneme	7
4. Jak s metodikou pracovat	10
5. Okruhy	11
Okruh č. 1 : Jednání se zájemcem a zájemkyní o službu	11
Okruh č. 2: Bezpečí a jistota	27
Okruh č. 3 : Úprava materiálů a užívaného jazyka	44
Okruh č. 4 : Adekvátní úprava prostor	53
Okruh č. 5 : Propojení s LGBTI+ komunitou	63
Okruh č. 6 : Podpora LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň	70
6. Závěr	78
Příloha č. 1 Práce s předsudky	
Příloha č. 2 Aktivita k tématu coming out	
Příloha č. 3 Aktivita k tématu sociální stres	



## 1. Úvod

Metodika, kterou držíte v ruce, vznikla na základě požadavků z praxe.

LGBTI+ lidé patří mezi uživatele a uživatelky sociálních služeb nebo jejich blízké, jsou v nich zaměstnání, věnují jim svůj čas jako dobrovolníci, peníze jako donátoři. Přesto se úroveň práce s touto klientelou napříč službami velmi liší. Dalo by se dokonce říci, že tato skupina není ve službách ve většině případů nijak reflektována. Ukázaly to i výsledky šetření, které proběhlo v rámci projektu Rozvoj systému sociálních služeb (<http://rsss.mpsv.cz/>), klíčová aktivita 07 Podpora legislativních a metodických změn v systému sociálních služeb, jehož výstupem je i tato metodika.

Respondenti a respondentky šetření ([http://rsss.mpsv.cz/wp-content/uploads/2022/07/MPSV\\_vyzkumna\\_zprava\\_fin.pdf](http://rsss.mpsv.cz/wp-content/uploads/2022/07/MPSV_vyzkumna_zprava_fin.pdf)) často uváděli, že se ke všem klientkám a klientům chovají stejně, tedy s respektem. Není důvod domnívat se, že tomu tak v naprosté většině případů není. Zároveň je ale třeba eliminovat situace, kdy „stejně“ znamená „unifikovaně“, tedy bez znalosti specifik života LGBTI+ lidí. Specifik, které nevyplývají z menšinové sexuální orientace a genderové identity, ale z postojů společnosti vůči nim.

Cílem této metodiky a souvisejících materiálů je poskytnout sociálním službám a dalším zájemcům a zájemkyním vodítka k poskytování kulturně kompetentní péče LGBTI+ klientele. Obsahuje také odkazy na další materiály, kurzy, organizace, které mohou být pro lidi zajímaví se o LGBTI+ inkluzivní péči užitečné.

Česká republika se tímto řadí mezi vyspělé země, které přistupují k poskytování péče LGBTI+ lidem respektujícím způsobem a systémově, v duchu západních humanistických tradic. Materiály, které v rámci projektu vznikly, jsou inspirovány také zkušeností ze zahraničí. Základ tvoří domácí praxe a teoretické znalosti autorského týmu.

### **Autorský tým metodiky**

Zástupci a zástupkyně: poskytovatelů sociálních služeb, LGBTI+ organizací, výzkumníků a výzkumnic z univerzit, sociálních služeb, které se zúčastnily pilotáže kritérií LGBTI+ přátelské služby ve vybraných sociálních službách realizované jako součást činností pracovní skupiny, která se věnovala tématu LGBTI+ klientely v sociálních službách (jedna z činností Klíčové



aktivity 7 - *Podpora legislativních a metodických změn v systému sociálních služeb* - v rámci projektu Rozvoj systému sociálních služeb - Reg. číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0003739). Jmenovitě viz kapitola č. 3.

### **Metodika jako praktický doplněk teoretické publikace**

Tento materiál vznikl jako praktický doplněk publikace Sociální služba přátelská k LGBTI+ lidem, kterou najdete na webové stránce, kde jsou zveřejněny výstupy z projektu - <http://rsss.mpsv.cz/projekt/vystupy-a-dokumenty/>. Tyto dva materiály tvoří nedílný celek, proto doporučujeme prostudovat nejprve obsah publikace.

### **Základní aktuální vodítka, možnosti budoucí podpory**

Metodika obsahuje zejména přehled kritérií LGBTI+ inkluzivní sociální služby (v publikaci označených jako „Poznávací znamení inkluzivní organizace“) rozdělených do šesti oblastí. Tabulky uvedené v kapitole č. 5 mohou sociální služby použít jako pomůcku, pokud chtějí samostatně nebo s podporou stávajících zdrojů, které jsou uvedeny v kapitole č. 3, pracovat na proměně k větší míře inkluze LGBTI+ lidí.

### **Komu je metodika určena**

Tato metodika je určena především managementu sociálních služeb, sociálním pracovnícům a pracovníkům a také pracovníkům a pracovnícím v sociálních službách. Věříme ale, že bude inspirací také pro lidi, kteří rozhodují o nastavení systémů sociální práce, univerzity a další zájemce a zájemkyně.

### **K čemu má metodika vést**

K LGBTI+ inkluzivní a respektující péči a jejím výhodám pro provozovatele sociálních služeb i jejich klientelu.



## 2. O projektu

Jak bylo uvedeno výše, tato metodika vznikla v rámci projektu Rozvoj sociálních služeb (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003739) a tvoří celek s jeho dalšími částmi: výzkumem existujících sociálních služeb k LGBTI+ klientele a s publikací nazvanou Sociální služba přátelská k LGBTI+ lidem. Obsah publikace byl rozdělen na teoretickou a praktickou část. Teoretická formuluje zásady, metodická východiska z oboru sociální práce a připomíná koncept kulturně citlivé sociální práce, jehož silné stránky práce s menšinami ještě podtrhne. Osou druhé, tzv. praktické části pak byly znaky služby, která je vůči LGBTI+ lidem respektující (tzv. kritéria). Jejich výčet byl formulován v návaznosti na zkušenosti zahraničních organizací, přede všemi Sage z USA a Schwulenberatung Berlin, která stála u zrodu českého projektu. Kritéria byla rozdělena do tematických celků: Bezpečí a jistota; Adekvátní úprava prostor; Adekvátní úprava materiálu a užívaného jazyka; Jednání se zájemci a zájemkyněmi o službu; Podpory klientů a klientek; Propojení s LGBTI+ komunitou a Péče a podpora LGBTI+ zaměstnankyň a zaměstnanců, dobrovolníků a dobrovolnic.

Možnosti zavádění těchto znaků v českém prostředí pak byly předmětem pilotáže, do které se mohly hlásit všechny služby podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Do pilotáže bylo nakonec zapojeno šest organizací různého typu a z různých částí České republiky. Podrobnější informace o metodách a průběhu pilotáže, o kritériích a jejich hodnocení i o zapojených organizacích jsou k nalezení v Závěrečné zprávě z hodnocení pilotáže kritérií LGBTI+ přátelské služby ve vybraných sociálních službách viz <http://rssl.mpsv.cz/projekt/vystupy-a-dokumenty/>.

Kritéria původně navržená pracovní skupinou byla tedy ověřena v praxi těchto šesti vybraných pilotních sociálních služeb a následně upravena podle zpětné vazby z terénu. V publikaci a této metodice najdete jejich aktualizovanou verzi.

Kromě jiného se ukázalo, že není jasné, co znamená, že kritérium „je splněno“. V Závěrečné zprávě zhodnocení pilotáže kritérií LGBTI+ přátelské služby ve vybraných sociálních službách se k tomu uvádí:

*„... u většiny kritérií nelze jednoznačně určit, zda služba kritérium zcela splňuje či nesplňuje, což je zapříčiněno hned několika důvody. Tím prvním je fakt, že jsou některá kritéria formulována*



*více podmínkami a některá služba tak může plnit první část kritéria, druhou však ne. Nebo služba prakticky na základě zjištění z rozhovoru a dotazníku kritérium naplňuje, pouze jej nemá zaneseno ve vnitřních předpisech či dokumentaci. V takovém případě je v tabulce uvedeno, že je kritérium naplňováno „částečně“. Další bariérou jednoznačného vyhodnocení byla u některých kritérií absence zkušenosti sociální služby s LGBTI+ klientelou (či některou ze zmiňovaných zakázek). Pakliže služba, zejména u hodnotově laděných kritérií, s obsahem v teorii souzní, ale neměla možnost ověřit si to v praxi, je v tabulce uvedeno „absence zkušeností“. V případě, že se jednalo o kritérium, které se sociální služby netýká (například otázka výběru pokoje či spolubydličího u terénních či ambulantních služeb), nebylo to v tabulce označeno jako nenaplněné kritérium, ale je tam uvedeno jako „nerelevantní“. ...“*

Pracovní skupina považuje kritéria v této metodice resp. poznávací znamení inkluzivní organizace v publikaci za pouhé základní vodítko, podle kterého se organizace může při zavádění férové a inkluzivní služby samostatně orientovat. V ideálním případě by se mělo s kritérii dále pracovat tak, že by organizace měla k dispozici externí tým odborníků a odbornic, který by ji procesem transformace provázel a hledal možnou formu implementace v jejím konkrétním případě se znalostí jak teorie, tak praxe jiných služeb v ČR i zahraničí. Bylo by vhodné také na základě dalších zkušeností z praxe vypracovat systém certifikace LGBTI+ férové a inkluzivní služby, pořádat konference a pracovní setkání LGBTI+ férových a inkluzivních služeb, na kterých by se sdílela dobrá praxe, a hledaly další kroky vývoje, vytvářely by se sítě a podobně. Pracovní skupina doporučuje také spolupráci se zahraničím, kde již tyto služby a jejich podpora od státu i neziskových organizací a byznysu mají delší tradici.

Členky a členové pracovní skupiny plánují individuálně i společně tyto návazné aktivity prosazovat a realizovat. Služby, které mají o spolupráci zájem, se mohou obracet na kontakty uvedené v kapitole č. 3.



### 3. Než začneme

#### Co je dobré vědět, než začneme pracovat s metodikou:

Název organizace, název a typ služby, kterou poskytujeme:

.....

Kdo jsou naši klienti a klientky a jaká jsou jejich specifika:

.....

.....

.....

#### Nejprve si odpovíme na následující otázky:

- *Jaká je naše motivace stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu?*  
Shodneme se na tomto záměru v týmu?
- *Máme z realizace naplnění kritérií LGBTI+ přátelské sociální služby nějaké obavy?*  
Např. z reakce veřejnosti, donátorů, vlastního vedení či našich klientů a klientek.
- *Jaká je naše pozice ve struktuře organizace?* Můžeme svobodně rozhodovat o všech změnách vedoucích k naplnění kritérií, nebo musí být některé změny prováděné systémově a je třeba o nich jednat s vedením organizace?

Je potřeba si uvědomit, že ne všechna kritéria je možné naplnit ve všech typech služby. Některá pro nás mohou být irelevantní. Např. kritérium *Podle našich možností zohledňujeme přání svých klientek a klientů při výběru pokoje* je neuskutečnitelné, poskytujeme-li ambulantní či terénní sociální službu.

#### Kde najdeme další potřebné podklady:

- 1) Strategické dokumenty:

Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021-2025 (STRAPS) – senioři v krajích

ČR (část H: Diskriminace, týrání, zneužívání a ochrana spotřebitele)

<https://www.mpsv.cz/strategicky-ramec-pripravy-na-starnuti-spolecnosti-2021-2025>



Vládní strategie odstraňování právních a sociálních bariér důstojného a rovnoprávného života  
LGBT+ lidí v ČR 2021 - 2026

(Úřad vlády ČR Výbor pro sexuální menšiny Rady vlády pro lidská práva, pracovní verze)

[https://www.vlada.cz/assets/ppov/rlp/vybory/sexualni-mensiny/ze-zasedani-vyboru/Strategie\\_-bariery-LGBT+-zivota-v-CR- 2021-2026 17-11-2020.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rlp/vybory/sexualni-mensiny/ze-zasedani-vyboru/Strategie_-bariery-LGBT+-zivota-v-CR- 2021-2026 17-11-2020.pdf)

Být LGBT+ v Česku. Zkušenosti LGBT+ lidí s předsudky, diskriminací, obtěžováním a násilím z  
nenávisti

Výzkum veřejného ochránce práv 2019

<https://www.ochrance.cz/uploads-import/DISKRIMINACE/Vyzkum/Vyzkum-LGBT.pdf>

- 2) Sdělení komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů:

Unie rovnosti: strategie pro rovnost LGBTIQ osob na období 2020-2025

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0698&qid=1671285955641&from=CS> .

- 3) Výstupy z projektu Rozvoj sociálních služeb (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003739), Klíčová aktivita 7 - Podpora legislativních a metodických změn v systému sociálních služeb:

<http://rss.mpsv.cz/projekt/vystupy-a-dokumenty/>

- 4) Materiály z oblasti sociální práce s genderově, sexuálně a vztahově rozmanitými lidmi, věnující se inkluzivnímu jazyku a další publikace a výzkumy z dílny Vzdělávání Prague Pride: <https://www.praguepride.cz/cs/vzdelavani/publikace-a-vyzkumy>

Jsme fér, manželství pro všechny: <https://www.ismefer.cz/>.

**Jak se v této oblasti můžeme dále vzdělávat:**

- Akreditované kurzy Prague Pride zaměřené na specifika sociální práce s LGBTI+ osobami:





[https://www.praguepride.cz/cs/vzdelavani/vzdelavani-odborniku-v-pomahajicich-profesich?fbclid=IwAR2Xw\\_caFLbK mz1-Qy3nDhh6C63aAjlVzL3HlqTj5lwcKdb5cjE5Wkaligs](https://www.praguepride.cz/cs/vzdelavani/vzdelavani-odborniku-v-pomahajicich-profesich?fbclid=IwAR2Xw_caFLbK mz1-Qy3nDhh6C63aAjlVzL3HlqTj5lwcKdb5cjE5Wkaligs)

- E-learningový kurz zaměřený na práci s LGBTI+ klientelou pro pomáhající profese

<https://commonpoint.eu/cs/>

- Trans\* klientela v pomáhajících službách (zaměření na adiktologii)

<https://jsmetransparent.cz/pro-odbornou-verejnost/>

### **Autoři a autorky metodiky, na které se můžete obrátit s žádostí o podporu:**

- Jolana Novotná: [jolana.novotna@proud.cz](mailto:jolana.novotna@proud.cz)
- Karel Pavlica: [karel.pavlica@osu.cz](mailto:karel.pavlica@osu.cz)
- Jaroslav Lorman: [jaroslav.lorman@zivot90.cz](mailto:jaroslav.lorman@zivot90.cz)
- Anna Šujanová: [anna.sujanova@scps.diakonie.cz](mailto:anna.sujanova@scps.diakonie.cz)
- Petra Masná Krupičková: [petra.krupickova@scps.diakonie.cz](mailto:petra.krupickova@scps.diakonie.cz)
- Karolína Jelínková: [karolina.jelinkova@sos-vesnický.cz](mailto:karolina.jelinkova@sos-vesnický.cz)

(uvedené kontakty jsou platné k datu 20. 12. 2022)

LGBTI+ organizace:

- Prague Pride: [www.praguepride.cz](http://www.praguepride.cz)
- Proud: [www.proud.cz](http://www.proud.cz)
- Stud: [www.stud.cz](http://www.stud.cz)



## 4. Jak s metodikou pracovat

Už víte, proč tato metodika vznikla. Proč je důležité otevřeně dávat najevo, že je vaše služba přijímající pro všechny klienty a klientky, včetně těch s minoritní sexuální orientací či genderovou identitou. Také, kde najdete další důležité informace o práci s LGBTI+ osobami a na jaké organizace se můžete obrátit, budete-li potřebovat podporu.

Rádi bychom Vám ještě nabídli pár rad, jak s touto metodikou pracovat:

- Následující kapitoly jsou rozdělené do okruhů férové a inkluzivní služby pro LGBTI+ klientelu. Seznamte se postupně s jednotlivými kritérii, která tyto okruhy obsahují. Některá kritéria jsou blíže specifikována (nad rámec informací uvedených v brožuře) a jsou u nich uvedené možnosti naplnění a/nebo příklady dobré praxe. Bližší popis je zejména u kritérií, u nichž vznikla potřeba konkrétnějšího uchopení na základě pilotáže a také u těch, jimž nemohlo být věnováno tolik prostoru v brožuře.
- Jedná se o praktické pracovní listy, na kterých si zhodnotíte, nakolik je pro vás každé kritérium relevantní, zda ho již nějakým způsobem naplňujete či nikoliv. Pokud se budete potřebovat dozvědět více informací, najdete je v brožuře.
- Budete-li mít i poté nějaké otázky, můžete se obrátit na některý z kontaktů uvedených v předchozí kapitole.
- Po vstupním zhodnocení vždy následuje prostor na to, udělat si plán, co je možné ve vaší službě upravit, abyste začali dané kritérium naplňovat. A co by to bylo za plán bez určených osob a termínů.
- Dejte si čas a na plnění plánu se svými kolegyněmi a kolegy pracujte. Po jednom měsíci tuto metodiku společně znovu otevřete a vyhodnoťte v každém pracovním listu, čeho se vám podařilo docílit. Je stále na čem pracovat? Zaznamenejte si to. A naplánujte si termín dalšího přehodnocení nebo závěrečného zhodnocení.
- Přehodnocujte, dokud nebudete s výsledkem vaší snahy spokojeni, a nezapomeňte, že se na nás můžete obrátit, budete-li potřebovat.



## 5. Okruhy

### Okruh č. 1 : Jednání se zájemcem a zájemkyní o službu

#### Než začnete pracovat s tabulkami níže

Tento okruh se zaměřuje na to, jak respektujícím způsobem komunikovat se zájemci a zájemkyněmi o službu s důrazem na jejich jedinečnost i právo na vyjádření genderové identity či sexuální orientace.

Respektující komunikace s LGBTI+ klientkami a klienty zvyšuje šanci, že si k sociálním pracovnícím a pracovníkům samotné služby vybudují důvěru. Vědomí, že jejich genderovou identitu či sexuální orientaci respektujeme, pomůže odstranit pocit, že je musí skrývat. Obecně se tím také zvýší pravděpodobnost, že vyhledají pomoc sociální služby ve chvíli, kdy ji budou potřebovat. Primárně jde tedy o deklaraci LGBTI+ přátelského prostředí ještě před vstupem do služby tak, aby zájemci a zájemkyně vyhodnotili službu jako otevřenou a respektující k jejich potřebám, aby dostali zprávu, že sem „patří“. Taktéž je žádoucí deklarovat LGBTI+ přátelské prostředí v rámci odkazování na návazné služby a zveřejňování informací o službě na dostupných místech jako např. webové stránky, registr sociálních služeb, letáky organizace aj.

V procesu jednání se zájemkyní či zájemcem zachováváme vždy soukromí a důvěrnost sdělených osobních informací, nesdílíme informace bezdůvodně, ani v rámci pracovního týmu, nemáme-li souhlas dané osoby.

Důležitý je náš postoj, autenticita, zájem a ochota porozumět a pomoci. Může se stát, že nerozumíme tomu, co nám dotyčný klient nebo klientka říká. Vždycky je lepší bez obav přiznat neznalost nebo pochybení, než zastávat mylné předpoklady, a nechtěně tak udělat či říct něco, co bude pro klientku či klienta zraňující.

Jednání o službě vyžaduje velkou dávku citlivosti v mapování zakázek i očekávání zájemce či zájemkyně, kdy významným předpokladem navázání důvěry je empatické dotazování, nehodnotící postoje a vytváření bezpečného prostředí. Pracovnice či pracovníci umí používat techniky aktivního naslouchání, pokládají dle potřeby otevřené otázky a v procesu vyjednávání obsahu služby se zaměřují na zakázku, ne na sexuální orientaci zájemců a zájemkyň. V rámci



jednání se zájemci a zájemkyněmi dbáme na důstojné prostředí, ve kterém rozhovor probíhá, samozřejmostí by mělo být nerušené prostředí bez rušivých vstupů jiných osob, faktor soukromí je pro navázání důvěry zásadní.

Významný vliv na vstup zájemkyň a zájemců do služby může mít smýšlení pracovníků a pracovníků o LGBTI+ lidech v kontextu jejich pohlaví, kultury, hodnotového rámce, náboženské víry. V zacházení s LGBTI+ zájemkyněmi či zájemci se pak mohou objevovat předsudky, negativní stigmatizace i odmítání přijetí „jinakosti“ lidí LGBTI+. Těžko si lze pak představit, že budou podporovat jejich způsob života patřičným způsobem.

Proces vyjednávání služby se zájemkyněmi i zájemci se liší dle typu služby a klade rozdílné nároky na implementaci jednotlivých kritérií do standardů služby i pracovních postupů, s tím je potřeba počítat v průběhu zavádění kritérií do příslušných dokumentů a dbát na náležitou podporu pracovníků i pracovníků ze strany vedení organizace. Je žádoucí na to myslet a zajistit podpůrné aktivity pro personál jako např. školení, kurzy, konference, sdílení zkušeností s aktéry pilotáže i napříč organizacemi přátelskými k LGBTI+ lidem.

### Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti teď, když s metodikou teprve začínáme pracovat.**

Název a číslo kritéria:	Je pro nás kritérium relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Zájemcům a zájemkyním o službu náš personál vysvětluje, jak se bude zacházet s informacemi, které mu sdělí. Je diskrétní, respektuje soukromí a dodržuje mlčenlivost			



<p>o informacích, které se o klientovi či klientce dozví.</p>			
<p>2. Naši zaměstnanci a zaměstnankyně se zájemce či zájemkyně vždy zeptají, které informace považuje za zvlášť citlivé a důvěrné, a podle toho s nimi nakládají.</p>			
<p>3. Podobu péče a poskytované služby konzultujeme se zájemci a zájemkyněmi o službu a zohledňujeme jejich přání.</p>			
<p>4. Naši pracovníci a pracovnice neusuzují ze stereotypně vnímaných signálů na sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientek a klientů. V případě potřeby, je-li to vhodné, se na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu doptají.</p>			



<p>5. Zájemci a zájemkyně o poskytování služby vyplňují dotazníky a formuláře v soukromí. Pokud nechají určitou část dotazníku nevyplněnou a nejedná se o informace nezbytné k poskytování služby, nejsou nuceni ji doplnit.</p>			
<p>6. Se souhlasem zájemce či zájemkyně (klienta či klientky) mají jejich blízcí možnost zapojit se do plánování péče.</p>			
<p>7. Při rozhovoru s klienty a klientkami náš personál otevřeně hovoří o jejich sítích podpory: rodinách, blízkých, partnerech, partnerkách atd. Otevřeně se ptá, kdo je v jejich životě důležitý.</p>			
<p>8. Klientky a klienti svobodně rozhodují o tom, kdo má být v případě potřeby informován o jejich zdravotním stavu</p>			



nebo zhoršení kompetencí.			
9. Podle našich možností zohledňujeme přání svých klientek a klientů při výběru pokoje.			

### **Kritérium č. 1**

- Zájemcům a zájemkyním jsou srozumitelným způsobem předávány informace o službě i právech a povinnostech, jež z čerpání služby vyplývají včetně informací o LGBTI+ přátelské službě. Motivací i snahou personálu je vytvořit bezpečné prostředí a nabídnout zájemkyním a zájemcům možnost otevřeného sdílení. Personál se dotazuje jen na informace nezbytné pro poskytování služby, nepokládá nevhodné dotazy např. na sexuální orientaci, vyvaruje se v komunikaci se zájemci fascinaci tématem, hodnotícím i všem dehonestujícím postojům. Zájemkyně a zájemci jsou informováni, jak se bude zacházet se získanými informacemi a pracovníci a pracovnice zohledňují jejich přání i potřeby. Personál dbá na soukromí i diskrétnost – kladené dotazy jsou respektující s důrazem na mapování specifických potřeb zájemkyň a zájemců. Je třeba se ptát např. na to: „*Jak chcete být osloven/oslovena?*“ Dokumentaci máme zpracovanou v LGBTI+ přátelském duchu (podrobněji zpracováno v okruhu č. 2), pokud daný člověk nevyplní všechny položky, nenutíme jej, vždy však záleží na zákonných povinnostech k vedení dokumentace dle typu služby.

### **Kritérium č. 2**

- Naši pracovníci a pracovnice neusuzují ze stereotypně vnímaných signálů na sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientek a klientů. V případě potřeby, je-li to vhodné, se na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu doptají. Zájemcům



a zájemkyním dáváme dostatečný prostor ke sdílení a nabízíme jim v bezpečném prostředí možnost vzájemného zpřesnění nabídky služby/poptávky. Rozhovor probíhá v soukromí v nerušeném prostředí. Ptáme se na způsob oslovování, pokládáme otázky typu: „*Co byste ještě chtěl/chtěla o sobě říci? Co je pro Vás důležité, aby zde zaznělo? Je něco, co bychom měli vědět v rámci poskytování služby? Je něco, co by měli vědět ostatní klienti a klientky ve službě? Jak vás můžeme zapisovat v provozu služby? Co je pro Vás příjemné v rámci uspořádání služby? Jak můžeme zajistit Vaše bezpečí, co potřebujete pro to, abyste se cítil\*a bezpečně?*“.

### **Kritérium č. 3**

- Podobu služby vyjednáváme se zájemkyněmi a zájemci o službu. Pečlivě vysvětlujeme průběh poskytování služby, povinnosti i práva ze služby plynoucí a citlivě seznamujeme s prostory služby, pokud se jedná o pobytovou službu. Necháme prostor pro kladení dotazů a řešíme se zájemci a zájemkyněmi případné nejasnosti i nejistoty, jež se objeví. Ověřujeme si jak v průběhu vstupního rozhovoru, tak v procesu poskytování služby srozumitelnost předávaných informací a ptáme se na spokojenost ve službě. Otevíráme téma bezpečného prostředí a nabízíme prostor ke komunikaci pro případnou nespokojenost. Ujišťujeme klienty i klientky o jejich právech a hledáme příležitosti k vytváření důvěry. Ptáme se např.: „*Je ještě něco, co byste ve službě potřeboval mít? Vyhovuje Vám stávající nastavení služby? Cítíte se zde bezpečně? Jak Vám můžeme pomoci, aby Vám zde bylo dobře? Je ještě něco, co je potřeba změnit, aby Vám tady bylo dobře?*“.

### **Kritérium č. 4**

- Zájemce či zájemkyni nekonfrontujeme s nevhodnými dotazy na sexuální orientaci, ptáme se jen na ty informace, jež jsou nezbytné pro kvalitní poskytování služby ve vztahu k zákonné úpravě. Pokud to vyžaduje typ služby (např. pobytová služba) a je účelné, aby personál znal sexuální orientaci daného člověka (ubytování na pokojích), doptá se v soukromí a způsobem, jež citlivě a s respektem nabízí prostor ke sdílení.





Zájemkyně a zájemce ujišťujeme o mlčenlivosti i o diskrétním zacházení se získanými informacemi. „V rámci pobytové služby nabízíme pokoje tohoto typu, proto potřebujeme znát tuto informaci, abychom co nejvíce zohlednili Vaše přání i potřeby a zajistili tak, že Vám ve službě bude dobře.“ (kritérium č. 4).

### **Kritérium č. 5**

- Dokumentaci má služba zpracovanou s přihlédnutím k doporučení v okruhu č. 2, kde je používán jazyk přátelský k LGBTI+ lidem. Zájemci a zájemkyně jsou informováni o dokumentech, jež jsou součástí poskytování služby a jsou jim předány informace o povinných položkách k vyplnění. Pokud by někdo odmítl tyto položky vyplnit, nelze službu poskytovat, jelikož by to bylo v rozporu se zákonem o sociálních službách. Zájemkyni či zájemci nabídneme prostor k soukromému vyplnění dokumentace, nenutíme je dokumentaci vyplnit na místě, pracujeme s jejich případnými nejistotami. „Vidím, že Vám možná ještě chybí nějaké informace k tomu, abyste se rozhodl\*a o vstupu do služby, je něco co jsem ještě neřekla? Je něco, co zaznělo a nebylo třeba pro Vás srozumitelně předáno? Můžete vystupovat jako anonym, zdali je to pro Vás příjemnější (jedná se jen o určitý typ služeb). Je něco, co Vám dělalo při vyplňování dokumentace problém, je něco co byste s námi ještě rád prošel\*prošla v samotné dokumentaci? Jak Vám můžeme pomoci, aby pro Vás byla tato část příjemná?“

### **Kritérium č. 6, 7**

- V procesu jednání se zájemci a zájemkyněmi o službu mapujeme i jejich podpůrné sítě. Záleží vždy na typu poskytované služby i sdílení zájemkyň a zájemců, jež ve vztahu ke službě chtějí a potřebují komunikovat. Na člověka netlačíme a nesnažíme se získat souhlas pro spolupráci s rodinou/osobami blízkými. Respektujeme jeho postoj a nabízíme otevřený prostor i ke změnám, jež mohou v průběhu služby nastat. Žádoucí je, aby organizace uměla pracovat nejen se samotnými klienty a klientkami, ale i s rodinou včetně osob blízkých. Deklarace otevřených postojů i zájmu o rodinu a osoby blízké je vynesena v samotné dokumentaci služby a pracovníci postoje vhodně komunikují v rámci celého procesu jednání se zájemci a zájemkyněmi i v procesu



poskytování služby. „Je někdo, koho byste chtěl\*chtěla přizvat do procesu jednání o službu/poskytování služby?“ Je někdo, o kom bychom měli vědět, kdo je pro Vás důležitý a chcete ho tady mít? Je někdo, kdo bude informován o průběhu služby a kdo bude s námi v rámci vyjednávání individuálních plánů? Je někdo, koho máme volat, pokud by se stalo ...? Koho byste rád měl u sebe, když s Vámi budeme chtít něco projednávat? Kdo je Vám oporou mimo službu a může být oporou pro Vás i zde?“

### **Kritérium č. 8**

- Zájemci a zájemkyně o službu si určí osobu, jež má být informována v případě změny jejich zdravotního stavu. Dbají na svobodné vyjádření daného člověka a nemanipulují skutečnostími pro získání „vhodnějšího“ kontaktu pro komunikaci (zajištění jednodušší komunikace bez zájmu o projednávání situace se samotným klientem či klientkou služby). Respektují právo na určení osoby pro komunikaci, i když to nemusí být nikdo, s kým by chtěli zájemci či zájemkyně službu sdílet. „Je někdo, komu byste chtěl dát vědět, pokud by se s Vámi něco dělo? Je někdo, kdo by měl znát Vaši situaci při jejím zhoršení? Můžu Vám říci, jak to bude vypadat, co budeme komunikovat, pokud bychom určené osobě volali, máte o tyto informace zájem?“

### **Kritérium č. 9**

- Relevantní jen pro pobytové služby – výběr pokojů je komunikován již při jednání se zájemcem či zájemkyní. Povinností poskytovatele služby je zajistit předání ucelených i úplných informací o službě srozumitelným způsobem s ohledem na přání i potřeby člověka o službu. Musíme předat zejména informace o dispozicích a typech pokojů, jež jsou v nabídce, vysvětlit možnosti ubytování i limity, jež pobytová služba může mít. Personál se zaměří i na představení pobytového zařízení tak, aby měl daný člověk jasnou představu o používání prostor i místností služby. Po instruktáži by měli mít zájemci a zájemkyně představu, jak služba splňuje jejich očekávání a zohledňuje představu o jejich potřebě soukromí ve službě. Zájemkyně a zájemci musí dostat informace o tom, co služba umí, může a kam se už nemůže posunout, jelikož jsou zde objektivní překážky na straně technických parametrů budovy, dispozic pokojů, provozních úskalí. Zájemci a zájemkyně se svobodně rozhodují na základě předaných



informací + ukázky zařízení i pokojů. „Mohu si vzít s sebou svoje věci? Bude někomu na pokoji vadit, jak vypadám? Je možné mít jednolůžkový pokoj? Budu moci vyměnit spolubydlícího, když nám to spolu nepůjde? Koho oslovím v případě nedorozumění na pokoji?“.

**A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:**

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Zájemcům a zájemkyním o službu náš personál vysvětluje, jak se bude zacházet s informacemi, které mu sdělí. Je diskrétní, respektuje soukromí a dodržuje mlčenlivost o informacích, které se o klientce či klientovi dozví.			
2. Naši zaměstnanci a zaměstnankyně se zájemce či zájemkyně vždy zeptají, které informace považuje za zvláště citlivé a důvěrné, a podle toho s nimi nakládají.			
3. Podobu péče a poskytované služby konzultujeme se zájemci a zájemkyněmi o			



službu a zohledňujeme jejich přání.			
4. Naši pracovníci a pracovnice neusuzují ze stereotypně vnímaných signálů na sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientek a klientů. V případě potřeby, je-li to vhodné, se na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu doptají.			
5. Zájemci a zájemkyně o poskytování služby vyplňují dotazníky a formuláře v soukromí. Pokud nechají určitou část dotazníku nevyplněnou a nejedná se o informace nezbytné k poskytování služby, nejsou nuceni ji doplnit.			
6. Se souhlasem zájemce či zájemkyně (klienta či klientky) mají jejich blízcí možnost zapojit se do plánování péče.			



<p>7. Při rozhovoru s klienty a klientkami náš personál otevřeně hovoří o jejich sítích podpory: rodinách, blízkých, partnerech, partnerkách atd. Otevřeně se ptá, kdo je v jejich životě důležitý.</p>			
<p>8. Klientky a klienti svobodně rozhodují o tom, kdo má být v případě potřeby informován o jejich zdravotním stavu nebo zhoršení kompetencí.</p>			
<p>9. Podle našich možností zohledňujeme přání svých klientek a klientů při výběru pokoje.</p>			

**Po jednom měsíci si přehodnotíme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
<p>1. Zájemcům a zájemkyním o službu náš personál vysvětluje, jak se bude zacházet s informacemi, které</p>			



<p>mu sdělí. Je diskrétní, respektuje soukromí a dodržuje mlčenlivost o informacích, které se o klientce či klientovi dozví.</p>			
<p>2. Naši zaměstnanci a zaměstnankyně se zájemce či zájemkyně vždy zeptají, které informace považuje za zvlášť citlivé a důvěrné, a podle toho s nimi nakládají.</p>			
<p>3. Podobu péče a poskytované služby konzultujeme se zájemci a zájemkyněmi o službu a zohledňujeme jejich přání.</p>			
<p>4. Naši pracovníci a pracovnice neusuzují ze stereotypně vnímaných signálů na sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientek a klientů. V případě potřeby, je-li to vhodné, se na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu doptají.</p>			



<p>5. Zájemci a zájemkyně o poskytování služby vyplňují dotazníky a formuláře v soukromí. Pokud nechají určitou část dotazníku nevyplněnou a nejedná se o informace nezbytné k poskytování služby, nejsou nuceni ji doplnit.</p>			
<p>6. Se souhlasem zájemce či zájemkyně (klienta či klientky) mají jejich blízcí možnost zapojit se do plánování péče.</p>			
<p>7. Při rozhovoru s klienty a klientkami náš personál otevřeně hovoří o jejich sítích podpory: rodinách, blízkých, partnerech, partnerkách atd. Otevřeně se ptá, kdo je v jejich životě důležitý.</p>			
<p>8. Klientky a klienti svobodně rozhodují o tom, kdo má být v případě potřeby informován o jejich zdravotním stavu nebo zhoršení kompetencí.</p>			



9. Podle našich možností zohledňujeme přání svých klientek a klientů při výběru pokoje.			
---	--	--	--

**Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:**

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Zájemcům a zájemkyním o službu náš personál vysvětluje, jak se bude zacházet s informacemi, které mu sdělí. Je diskrétní, respektuje soukromí a dodržuje mlčenlivost o informacích, které se o klientce či klientovi dozví.		
2. Naši zaměstnanci a zaměstnankyně se zájemce či zájemkyně vždy zeptají, které informace považuje za zvlášť citlivé a důvěrné, a podle toho s nimi nakládají.		
3. Podobu péče a poskytované služby konzultujeme se zájemci a zájemkyněmi o službu a zohledňujeme jejich přání.		





<p>4. Naši pracovníci a pracovnice neusuzují ze stereotypně vnímaných signálů na sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientek a klientů. V případě potřeby, je-li to vhodné, se na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu doptají.</p>		
<p>5. Zájemci a zájemkyně o poskytování služby vyplňují dotazníky a formuláře v soukromí. Pokud nechají určitou část dotazníku nevyplněnou a nejedná se o informace nezbytné k poskytování služby, nejsou nuceni ji doplnit.</p>		
<p>6. Se souhlasem zájemce či zájemkyně (klienta či klientky) mají jejich blízcí možnost zapojit se do plánování péče.</p>		
<p>7. Při rozhovoru s klienty a klientkami náš personál otevřeně hovoří o jejich sítích podpory: rodinách, blízkých, partnerech, partnerkách atd. Otevřeně se ptá, kdo je v jejich životě důležitý.</p>		
<p>8. Klientky a klienti svobodně rozhodují o tom, kdo má být v případě potřeby informován o jejich zdravotním stavu nebo zhoršení kompetencí.</p>		



<p>9. Podle našich možností zohledňujeme přání svých klientek a klientů při výběru pokoje.</p>		
--	--	--



## Okruh č. 2: Bezpečí a jistota

### Než začnete pracovat s tabulkami níže

Tento okruh se zaměřuje na to, jak v prostředí sociální služby vytvořit místo bezpečí a jistoty, kde se naše klientela bude cítit dobře a bude moci být sama sebou. Zvláště důležité je to v případě dlouhodobé pobytové služby, kdy se pro ně prostory poskytovatele stávají v podstatě druhým domovem.

Je důležité, aby klienti a klientky měli možnost mluvit do výběru spolubydlících. Stejnopohlavním párům je třeba zajistit společné bydlení. Významným aspektem sebeúcty pro člověka každého věku a zdravotního stavu je potom soběstačnost a schopnost vykonávat každodenní činnosti, být s nezbytnou dopomocí. K tomu patří možnost určovat si denní rytmus, bezpečný prostor intimity, společenské aktivity podle vlastního výběru. Nabízené aktivity by proto měly být přístupné pro klientky a klienty jakékoliv sexuální orientace a genderové identity.

Je také žádoucí mít možnost vybrat si pečující osobu, zvláště pokud se má jednat o úkony intimní hygieny, a možnost ji odmítnout, pokud k ní klientka či klient necítí důvěru nebo se cítí být v ohrožení. Stejně tak by měla být zaručena možnost zvolit si doprovod u zdravotnických úkonů. Právě kontakt s lékařským prostředím může být pro LGBTI+ osoby zdrojem obav a strachu, a to obzvláště v případě trans a genderově rozmanitých lidí.

Pro pocit bezpečí a jistoty by rovněž služba měla mít pověřenou důvěryhodnou osobu ze strany personálu, které mohou klientky a klienti důvěrně a bezpečně sdělit své obavy či nespokojenost. Je také důležité, aby všem bylo jasné, jak se podávají stížnosti. Veškerý personál na všech pozicích by měl být proškolen v tématu LGBTI+ lidí a jejich specifik.

### Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti.**



Název kritéria:	Je pro nás relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Naše vize či mise je publikována veřejně a obsahuje respekt vůči jedinečnosti a různorodosti. Podpora LGBTI+ osob je formulována v rámci tzv. veřejného závazku.			
2. Náš etický kodex explicitně vyjadřuje respekt a podporu jedinečnosti a různorodosti.			
3. Veřejně také vyjadřujeme svůj závazek chránit jakoukoliv osobu před sexuálním či sexistickým obtěžováním a netolerovat jakoukoliv formu sexismu.			
4. Náš etický kodex, případně jiný interní předpis, také obsahuje závazek nepřijatelnosti sexismu a jakéhokoliv obtěžování, ať už zaměstnanců a zaměstnankyň, dobrovolnic a dobrovolníků, klientů i klientek. Vedoucí zaměstnanci a zaměstnankyně s tímto dokumentem aktivně pracují. Dokument také řeší postup v případě porušení závazku.			



<p>5. Zaměstnanci a zaměstnankyně, dobrovolnice a dobrovolníci, klienti a klientky mohou diskrétně a podle potřeby anonymně oznamovat jakékoliv případy šikany, mobbingu nebo obtěžování v souladu s platnou legislativou.</p>			
<p>6. Tematika kulturně kompetentní podpory LGBTI+ osob je součástí týmových porad i hodnocení kvality poskytované služby.</p>			
<p>7. S přihlédnutím k možnostem pobytového zařízení konzultujeme s klientkami a klienty výběr jejich spolubydlících a vyvarujeme se jakékoliv necitlivosti.</p>			
<p>8. Naši klíčoví pracovníci a pracovnice komunikují s klientkami a klienty o možnostech realizace jejich sexuality/intimity/vztahovosti v kontextu dané služby a cílové skupiny. Možnosti realizace upravuje individuální plán péče.</p>			
<p>9. V nejvyšší možné míře respektujeme preferenci klienta či klientky při výběru pečující osoby,</p>			



<p>a to zvláště při poskytování intimní hygieny nebo doprovodu k lékaři. Zaměstnankyně a zaměstnanci jsou proškoleni v respektujícím způsobu poskytování péče.</p>			
<p>10. Anonymně vyhodnocujeme spokojenost klientů a klientek. V dotaznících zmiňujeme i témata důležitá pro LGBTI+ osoby.</p>			
<p>11. Ve standardech kvality tematizujeme také způsoby podpory LGBTI+ klientek a klientů.</p>			
<p>12. V případě potřeby podporujeme komunikaci mezi klienty a klientkami a zdravotními službami, a to zejména u HIV pozitivních osob, trans* lidí a dalších zvláště stigmatizovaných skupin.</p>			
<p>13. Své klienty a klientky informujeme o možnosti podpory v průběhu coming outu nebo tranzice.</p>			
<p>14. Aktivit poskytovaných v rámci dané služby se mohou všichni klienti a klientky účastnit podle svých vlastních preferencí (a nikoliv podle pohlaví přisouzeného při narození).</p>			



<p>15. Při kontaktu se třetí stranou (zdravotnický personál, úřady atd.) je náš doprovázející personál obeznámen, jak předejít nerespektujícímu jednání nebo jak na ně reagovat (např. na otázky typu "jaké je vaše skutečné pohlaví?"). V těchto situacích vychází z předchozí dohody s klientem či klientkou.</p>			
<p>16. Zaměstnanci a zaměstnankyně mají přístup ke kvalitním a relevantním informacím a materiálům týkajícím se LGBTI+ témat.</p>			
<p>17. Při přijímacích pohovorech otevíráme také téma respektu vůči jinakosti a LGBTI+ lidem.</p>			
<p>18. Každý z našich zaměstnanců a zaměstnankyň se zúčastnil alespoň jednoho vzdělávacího programu s tematikou respektu vůči LGBTI+ lidem.</p>			
<p>19. Respektující podpora LGBTI+ osob je součástí ročního hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců.</p>			
<p>20. Pro nové zaměstnance a zaměstnankyně máme zpracovaný adaptační plán, který zahrnuje také LGBTI+ tematiku.</p>			



## Užitečné informace a znalosti

### **Podpora bezpečí a jistoty genderově a sexuálně rozmanité klientely:**

Vzhledem k množství kritérií v této oblasti se nebudeme věnovat každému zvlášť, ale nabídneme shrnující pohled na celou oblast. Za nejdůležitější při vytváření bezpečného prostředí pro LGBTI+ klientelu považujeme zejména následující:

#### **Akceptace a respekt:**

- naslouchání bez předsudků
- respektování preferovaného jména a zájmen, i když se mohou lišit od údajů v oficiálních dokumentech
- zaměření na zakázku, a ne na fakt, že klient či klientka je gay/lesba/trans.

#### **Otevřená a respektující komunikace:**

- zvyšuje šanci, že si LGBTI+ lidé ke službě vybudují důvěru a nebudou cítit tlak, že musí svou orientaci či identitu skrývat
- je dobré brát v úvahu i to, že s nevhodným oslovením a urážkami se LGBTI+ lidé setkávají, což jim přináší množství stresu a je pravděpodobné, že na tyto typy situací mají vytvořeny obranné reakce.

#### **Alespoň základní znalosti tématu**

- rozdíl mezi sexuální orientací a genderovou identitou, aktuální terminologie, legislativa, rozeznávání faktů od mýtů a stereotypů, specifika coming outu, sociální stres, stigma, diskriminace atd.
- v rámci sociálního poradenství vědět o návazných odborných službách, které jsou LGBTI+ respektující (např. <https://www.sbarvouven.cz/poradenska-sit/odborne-poradny>).

#### **Reflexe vlastních postojů k LGBTI+ lidem**

- reflexe toho, jak vlastní gender, kultura, hodnoty, víra atp. ovlivňuje naše smýšlení o sexuálně a genderově rozmanitých lidech
- pokud nám naše postoje neumožňují s nimi jednat s respektem a porozuměním, je vhodné je přesměrovat ke kolegyni či kolegovi, případně mít možnost toto sdílet na intervizi nebo supervizi.





- k této reflexi vám mohou pomoci také cvičení a otázky uvedené v přílohách této metodiky

### **Dodržování etických zásad a ochrana soukromí**

- zachovávat důvěrnost sdělených osobních informací, nesdílet je bezdůvodně bez souhlasu ani v rámci pracovního týmu
- při vytváření bezpečného prostředí není možné tolerovat náznaky nevhodného chování vůči LGBTI+ lidem, ať jde o zdánlivě nevinné vtípky nebo otevřené (fyzické či verbální) útoky.

### **Dále pomáhá např. i:**

- možnost výběru aktivit bez ohledu na gender
- možnost vybrat si nebo odmítnout pečující osobu či doprovod při zdravotnických úkonech, pokud z nějakého důvodu nevyhovuje (např. používá špatné jméno nebo špatný rod, nerespektuje soukromí druhých atd.)
- dát najevo, že sociální služba je transgender respektující (vlaječkou, vystavenými materiály, informacemi na webu a podobně).

### **Příklady dobré praxe:**

Webové stránky Centra nové naděje ve Frýdku-Místku ([www.cnnfm.cz](http://www.cnnfm.cz)): přímo na webu je uveden mj. text: „*Centrum nové naděje plně respektuje osoby s neheterosexuální orientací a bezpředsudečně se zabývá otázkami ze života LGBT+ osob.*“ Na webu nahoře je také umístěna duhová vlajka, na kterou je možné kliknout, a vede na část stránek s informacemi o LGBTI+ osobách a pro LGBT+ osoby.

Webové stránky ŽIVOTa 90: v sekci O nás je možnost kliknout na záložku Duhový ŽIVOT 90 o pomoci LGBTI+ starším (<https://www.zivot90.cz/cs/o-nas/duhovy-zivot-90>).

Na webových stránkách Domu na půl cesty SOS Kotva SOS dětských vesniček, z. s. (<https://www.sos-vesnicky.cz/co-delame/detail/dum-na-pul-cesty/>) je zveřejněna duhová vlajka a uvedeny informace, že služba usiluje o naplňování kritérií férové a inkluzivní služby



pro LGBTI+ klientelu a že respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na genderovou identitu, vztahovou orientaci, etnickou příslušnost, náboženské či politické přesvědčení.

Záštitu spolupracujících odborníků pro efektivní cílení podpory klientů a klientek:

Bližší informace k tomu, jak podpořit vytváření bezpečného prostředí nebo jaké mohou být obavy či překážky využití sociálních služeb na straně LGBTI+ klientely, můžete načerpat mimo jiné z následujících zdrojů:

PAVLICA, K. a HEUMANN, V. Zkušenosti trans a nebinárních osob se zdravotnickými a psychologickými službami. Výsledky výzkumu realizovaného v rámci projektu SWITCH v roce 2020. Praha: Transparent, z.s., 2022. Dostupné z: <https://jsmetransparent.cz/wp-content/uploads/2022/04/Vysledky-vyzkumu-Transparent.pdf>

Kol. aut. Specifika sociální práce respektující genderovou, sexuální a vztahovou rozmanitost: Část I – To nejdůležitější z oblasti genderové, sexuální a vztahové diverzity a respektující sociální práce. Praha: Prague Pride z.s., 2020. ISBN 978-80-908096-1-1. Dostupné z: <https://www.praguepride.cz/cs/kdo-jsme/media-download/publikace/84-specifika-socialni-prace-respektujici-gederovou-sexualni-a-vztahovou-rozmanitost/file>

PAVLICA, K., HEUMANN, V. a KUČERA, Ch. Obavy a přání trans lidí: výsledná zpráva z výzkumu realizovaného spolkem Transparent v roce 2018. Praha: Transparent, z.s., 2019. ISBN 978-80-906362-4-8. Dostupné z: <http://proud.cz/component/attachments/download/143.html>

PAVLICA, K. Transgender klientela v sociálních službách. Listy sociální práce. IX., 26 – léto 2021, s. 16-17. ISSN 2336-2332.

**A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:**

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Naše vize či mise je publikována veřejně a obsahuje respekt vůči jedinečnosti a různorodosti. Podpora LGBTI+ osob je			



formulována v rámci tzv. veřejného závazku.			
2. Náš etický kodex explicitně vyjadřuje respekt a podporu jedinečnosti a různorodosti.			
3. Veřejně také vyjadřujeme svůj závazek chránit jakoukoliv osobu před sexuálním či sexistickým obtěžováním a netolerovat jakoukoliv formu sexismu.			
4. Náš etický kodex, případně jiný interní předpis, také obsahuje závazek nepřijatelnosti sexismu a jakéhokoliv obtěžování, ať už zaměstnanců a zaměstnankyň, dobrovolnic a dobrovolníků, klientů i klientek. Vedoucí zaměstnanci a zaměstnankyně s tímto dokumentem aktivně pracují. Dokument také řeší postup v případě porušení závazku.			
5. Zaměstnanci a zaměstnankyně, dobrovolnice a dobrovolníci, klienti a klientky mohou diskrétně a podle potřeby anonymně oznamovat jakékoliv případy šikany, mobbingu nebo obtěžování v souladu s platnou legislativou.			
6. Tematika kulturně kompetentní podpory LGBTI+ osob je součástí týmových porad i hodnocení kvality poskytované služby.			
7. S přihlédnutím k možnostem pobytového zařízení konzultujeme s klientkami a klienty výběr jejich spolubydlících a vyvarujeme se jakékoliv necitlivosti.			



8. Naši klíčoví pracovníci a pracovnice komunikují s klientkami a klienty o možnostech realizace jejich sexuality/intimity/vztahovost i v kontextu dané služby a cílové skupiny. Možnosti realizace upravuje individuální plán péče.			
9. V nejvyšší možné míře respektujeme preferenci klienta či klientky při výběru pečující osoby, a to zvláště při poskytování intimní hygieny nebo doprovodu k lékaři. Zaměstnankyně a zaměstnanci jsou proškoleni v respektujícím způsobu poskytování péče.			
10. Anonymně vyhodnocujeme spokojenost klientů a klientek. V dotaznících zmiňujeme i témata důležitá pro LGBTI+ osoby.			
11. Ve standardech kvality tematizujeme také způsoby podpory LGBTI+ klientek a klientů.			
12. V případě potřeby podporujeme komunikaci mezi klienty a klientkami a zdravotními službami, a to zejména u HIV pozitivních osob, trans* lidí a dalších zvláště stigmatizovaných skupin.			
13. Své klienty a klientky informujeme o možnosti podpory v průběhu coming outu nebo tranzice.			
14. Aktivit poskytovaných v rámci dané služby se mohou všichni klienti a klientky účastnit podle svých vlastních preferencí (a nikoliv podle pohlaví přisouzeného			



při narození).			
15. Při kontaktu se třetí stranou (zdravotnický personál, úřady atd.) je náš doprovázející personál obeznámen, jak předejít neresppektujícímu jednání nebo jak na ně reagovat (např. na otázky typu "jaké je vaše skutečné pohlaví?"). V těchto situacích vychází z předchozí dohody s klientem či klientkou.			
16. Zaměstnanci a zaměstnankyně mají přístup ke kvalitním a relevantním informacím a materiálům týkajícím se LGBTI+ témat.			
17. Při přijímacích pohovorech otevíráme také téma respektu vůči jinakosti a LGBTI+ lidem.			
18. Každý z našich zaměstnanců a zaměstnankyň se zúčastnil alespoň jednoho vzdělávacího programu s tematikou respektu vůči LGBTI+ lidem.			
19. Respektující podpora LGBTI+ osob je součástí ročního hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců.			
20. Pro nové zaměstnance a zaměstnankyně máme zpracovaný adaptační plán, který zahrnuje také LGBTI+ tematiku.			



**Po jednom měsíci si přehodnotíme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
1. Naše vize či mise je publikována veřejně a obsahuje respekt vůči jedinečnosti a různorodosti. Podpora LGBTI+ osob je formulována v rámci tzv. veřejného závazku.			
2. Náš etický kodex explicitně vyjadřuje respekt a podporu jedinečnosti a různorodosti.			
3. Veřejně také vyjadřujeme svůj závazek chránit jakoukoliv osobu před sexuálním či sexistickým obtěžováním a netolerovat jakoukoliv formu sexismu.			
4. Náš etický kodex, případně jiný interní předpis, také obsahuje závazek nepřijatelnosti sexismu a jakéhokoliv obtěžování, ať už zaměstnanců a zaměstnankyň, dobrovolnic a dobrovolníků, klientů i klientek. Vedoucí zaměstnanci a zaměstnankyně s tímto dokumentem aktivně pracují. Dokument také řeší postup v případě porušení závazku.			
5. Zaměstnanci a zaměstnankyně, dobrovolnice a dobrovolníci, klienti a klientky mohou diskrétně a podle potřeby anonymně oznamovat jakékoliv případy šikany, mobbingu nebo obtěžování v souladu s platnou			



legislativou.			
6. Tematika kulturně kompetentní podpory LGBTI+ osob je součástí týmových porad i hodnocení kvality poskytované služby.			
7. S přihlédnutím k možnostem pobytového zařízení konzultujeme s klientkami a klienty výběr jejich spolubydlících a vyvarujeme se jakékoliv necitlivosti.			
8. Naši klíčoví pracovníci a pracovnice komunikují s klientkami a klienty o možnostech realizace jejich sexuality/intimity/vztahovosti v kontextu dané služby a cílové skupiny. Možnosti realizace upravuje individuální plán péče.			
9. V nejvyšší možné míře respektujeme preferenci klienta či klientky při výběru pečující osoby, a to zvláště při poskytování intimní hygieny nebo doprovodu k lékaři. Zaměstnankyně a zaměstnanci jsou proškoleni v respektujícím způsobu poskytování péče.			
10. Anonymně vyhodnocujeme spokojenost klientů a klientek. V dotaznících zmiňujeme i témata důležitá pro LGBTI+ osoby.			
11. Ve standardech kvality tematizujeme také způsoby podpory LGBTI+ klientek a klientů.			
12. V případě potřeby podporujeme komunikaci mezi klienty a klientkami a zdravotními službami, a to zejména u HIV pozitivních osob, trans* lidí a dalších zvláště stigmatizovaných			



skupin.			
13. Své klienty a klientky informujeme o možnosti podpory v průběhu coming outu nebo tranzice.			
14. Aktivit poskytovaných v rámci dané služby se mohou všichni klienti a klientky účastnit podle svých vlastních preferencí (a nikoliv podle pohlaví přisouzeného při narození).			
15. Při kontaktu se třetí stranou (zdravotnický personál, úřady atd.) je náš doprovázející personál obeznámen, jak předejít nerespektujícímu jednání nebo jak na ně reagovat (např. na otázky typu "jaké je vaše skutečné pohlaví?"). V těchto situacích vychází z předchozí dohody s klientem či klientkou.			
16. Zaměstnanci a zaměstnankyně mají přístup ke kvalitním a relevantním informacím a materiálům týkajícím se LGBTI+ témat.			
17. Při přijímacích pohovorech otevíráme také téma respektu vůči jinakosti a LGBTI+ lidem.			
18. Každý z našich zaměstnanců a zaměstnankyň se zúčastnil alespoň jednoho vzdělávacího programu s tematikou respektu vůči LGBTI+ lidem.			
19. Respektující podpora LGBTI+ osob je součástí ročního hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců.			
20. Pro nové zaměstnance a zaměstnankyně máme zpracovaný adaptační plán, který zahrnuje také LGBTI+ tematiku.			





**Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:**

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Naše vize či mise je publikována veřejně a obsahuje respekt vůči jedinečnosti a různorodosti. Podpora LGBTI+ osob je formulována v rámci tzv. veřejného závazku.		
2. Náš etický kodex explicitně vyjadřuje respekt a podporu jedinečnosti a různorodosti.		
3. 3. Veřejně také vyjadřujeme svůj závazek chránit jakoukoliv osobu před sexuálním či sexistickým obtěžováním a netolerovat jakoukoliv formu sexismu.		
4. Náš etický kodex, případně jiný interní předpis, také obsahuje závazek nepřijatelnosti sexismu a jakéhokoliv obtěžování, ať už zaměstnanců a zaměstnankyň, dobrovolnic a dobrovolníků, klientů i klientek. Vedoucí zaměstnanci a zaměstnankyně s tímto dokumentem aktivně pracují. Dokument také řeší postup v případě porušení závazku.		
5. Zaměstnanci a zaměstnankyně, dobrovolnice a dobrovolníci, klienti a klientky mohou diskrétně a podle potřeby anonymně oznamovat jakékoliv případy šikany, mobbingu nebo obtěžování v souladu s platnou legislativou.		



6. Tematika kulturně kompetentní podpory LGBTI+ osob je součástí týmových porad i hodnocení kvality poskytované služby.		
7. S přihlédnutím k možnostem pobytového zařízení konzultujeme s klientkami a klienty výběr jejich spolubydlících a vyvarujeme se jakékoliv necitlivosti.		
8. Naši klíčoví pracovníci a pracovnice komunikují s klientkami a klienty o možnostech realizace jejich sexuality/intimity/vztahovosti v kontextu dané služby a cílové skupiny. Možnosti realizace upravuje individuální plán péče.		
9. V nejvyšší možné míře respektujeme preferenci klienta či klientky při výběru pečující osoby, a to zvláště při poskytování intimní hygieny nebo doprovodu k lékaři. Zaměstnankyně a zaměstnanci jsou proškoleni v respektujícím způsobu poskytování péče.		
10. Anonymně vyhodnocujeme spokojenost klientů a klientek. V dotaznících zmiňujeme i témata důležitá pro LGBTI+ osoby.		
11. Ve standardech kvality tematizujeme také způsoby podpory LGBTI+ klientek a klientů.		
12. V případě potřeby podporujeme komunikaci mezi klienty a klientkami a zdravotními službami, a to zejména u HIV pozitivních osob, trans* lidí a dalších zvláště stigmatizovaných skupin.		
13. Své klienty a klientky informujeme		



o možnosti podpory v průběhu coming outu nebo tranzice.		
14. Aktivit poskytovaných v rámci dané služby se mohou všichni klienti a klientky účastnit podle svých vlastních preferencí (a nikoliv podle pohlaví přisouzeného při narození).		
15. Při kontaktu se třetí stranou (zdravotnický personál, úřady atd.) je náš doprovázející personál obeznámen, jak předejít nerespektujícímu jednání nebo jak na ně reagovat (např. na otázky typu "jaké je vaše skutečné pohlaví?"). V těchto situacích vychází z předchozí dohody s klientem či klientkou.		
16. Zaměstnanci a zaměstnankyně mají přístup ke kvalitním a relevantním informacím a materiálům týkajícím se LGBTI+ témat.		
17. Při přijímacích pohovorech otevíráme také téma respektu vůči jinakosti a LGBTI+ lidem.		
18. Každý z našich zaměstnanců a zaměstnankyň se zúčastnil alespoň jednoho vzdělávacího programu s tematikou respektu vůči LGBTI+ lidem.		
19. Respektující podpora LGBTI+ osob je součástí ročního hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců.		
20. Pro nové zaměstnance a zaměstnankyně máme zpracovaný adaptační plán, který zahrnuje také LGBTI+ tematiku.		



### Okruh č. 3 : Úprava materiálů a užívaného jazyka

#### Než začnete pracovat s tabulkami níže

Tento okruh je zaměřen především na jazyk, který jako služba užíváme v mluvené či psané formě. Náš jazyk by měl v rámci vnitřní i vnější komunikace reprezentovat naši otevřenost a respekt vůči všem lidem. Již z všeobecných informací o službě by mělo být patrné, že služba zohledňuje lidi v rámci celého spektra genderových identit a je připravená na spolupráci s LGBTI+ klientelou. Toho lze docílit změnou našeho jazyka z hlediska jeho formy i obsahu. Měli bychom se vyvarovat používání jazyka, které odráží heteronormativní nastavení společnosti, přistoupit bychom naopak měli k užívání genderově senzitivního jazyka. Správná a aktuální terminologie by pak měla být samozřejmou součástí našeho vyjadřování.

Mnoho LGBTI+ klientů a klientek nemá příliš velkou důvěru vůči institucím podobného typu a nevnímá je jako místo, kde mohou být sami sebou nebo kde by měli informace o své sexuální orientaci či genderové identitě sdílet. Z toho důvodu je velmi důležité, aby služby udělaly tento symbolicky první krok, a pomohly tak našim klientkám a klientům tyto obavy a nedůvěru překonat.

#### Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti teď, když s metodikou teprve začínáme pracovat.**

Název a číslo kritéria:	Je pro nás kritérium relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Jazyk naší komunikace je genderově vyvážený: používáme inkluzivní terminologii (např. sexuální orientace, genderová identita).			



2. Naše formuláře zahrnují nejen nebinární genderovou identitu (žena, muž, jiné/nebinární), ale i patřičnou šíři pojmu rodiny (partneři a partnerky, druhové a družky).			
3. V kontaktu s klientkami a klienty užívají naši zaměstnanci a zaměstnankyně vždy jméno a rod, které si klient či klientka zvolí.			
4. Naše interní dokumenty zahrnují i tematiku sexuality/intimity a vztahovosti a možnosti jejich realizace.			

### **Kritérium č. 1**

#### Genderově senzitivní jazyk a užívaná terminologie

- Používání genderově senzitivního / neutrálního / vyváženého jazyka není v ČR sjednoceno jak svým názvem, tak formou
- V českém prostředí dosud hojně používáno generické maskulinum (stále častěji vnímáno jako opomíjející, diskriminující), tzv. jazykový sexismus
- Genderově senzitivní jazyk zahrnuje lidi více pohlaví a různých genderových identit – nezneviditelňuje
- Jazyk odráží postoje a pomáhá utvářet realitu → zamýšlet se nad tím, koho a co popisuje a koho vynechává



- Genderově senzitivní jazyk napomáhá k potlačování genderových stereotypů, přispívá ke změně společenských postojů a k dosažení genderové rovnosti
- Více o genderově senzitivním jazyku, jeho důležitosti a formách v následujících materiálech:
  - o [Není hvězdička jako lomítko aneb Pár slov o genderově senzitivní komunikaci - PRAGUE PRIDE](#)
  - o [nesehnuti\\_genderove\\_senzitivni\\_jazyk\\_2021.pdf](#)
  - o [GNL\\_Guidelines\\_CS-original.pdf \(europa.eu\)](#)
- znalost aktuálních (a neutrálních) pojmů a schopnost jejich rozlišování usnadňuje porozumění a navozuje důvěru; slovníček pojmů jako součást interní dokumentace služby

### **Příklady dobré praxe:**

#### **SAS LIFEtool – užívání genderově senzitivního jazyka**

- s ohledem na cílovou skupinu – osoby se zdravotním postižením, senioři a seniory bylo nutné zachovat plynulost a čtivost textu – v rámci vnější komunikace tedy užíváno zdvojení a střídání rodů, např. „klienti a klientky“ ... „pracovnice a pracovníci“ viz [www.lifetool.cz](http://www.lifetool.cz)
- v interních dokumentech užívána hvězdička (jako symbol reprezentující lidi v rámci celého spektra genderové rozmanitosti), např. „*Žádný\*á klient\*ka SASL není znevýhodněn\*a na základě svého původu, barvy pleti, rasy, etnické příslušnosti, národnosti, jazyka, věku, pohlaví, genderové identity, sexuální orientace, zdravotního stavu, náboženského vyznání, politického přesvědčení, manželského a rodinného stavu, sociálně-ekonomického statusu či jiného postavení.*“
- užívání dalších tipů na nahrazení generického maskulina dle uvedených dokumentů (např. využívání zastřešujících pojmů – „personál“ namísto „zaměstnanci a zaměstnankyně aj.)

#### **Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách**

- služba na svých webových stránkách používá variantu vyjmenování rodů s hvězdičkou (např. „senioři\*seniorky se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech“ – viz [Úvod - Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách \(rokytnicevoh.cz\)](http://rokytnicevoh.cz)



### Centrum nové naděje ve Frýdku Místku

- na svých webových stránkách v sekci Info pro LGBT+ uvádí slovníček pojmů - [Centrum nové naděje - mapa webu \(cnnfm.cz\)](#) viz záložka Slovníček pojmů

### Kritérium č. 2

- z hlediska ochrany práv klientů a klientek je záhodno, aby měly služby v rámci interní dokumentace popsáno, jakým způsobem spolupracují s nejbližším okolím klientky či klienta
- v sociálních službách se naše pozornost pak často upíná k „rodině“ klienta či klientky, častým předpokladem pak také je, že daný člověk má „manželku či manžela“
- „rodinná“ situace (nejen) LGBTI+ klientek a klientů je mnohdy jiná – klient či klientka rodinu vůbec nemá nebo má tzv. zvolenou rodinu, jejímiž členy jsou spíše přátelé (více o také ve Výzkumné zprávě zaměřené na LGBT+ seniory/seniorky: [proud\\_seniori\\_zprava.pdf \(prostari.cz\)](#), proto je důležité užívat širší označení

### Příklady dobré praxe:

#### SAS LIFEtool

- SAS Lifetool spolupracuje velmi často s dalšími osobami z okolí klienta či klientky; s ohledem na to, že ale ne každý má rodinu a mnoho z nich žije dlouhodobě v pobytových zařízeních, užívá služba v mluvené řeči spíše pojem „*blízké osoby*“ a v interních materiálech pak širší označení – „**další osoby (z kruhu rodiny, osob blízkých či jiných organizací)**“ – viz výňatek z Metodika postupu základních činností Sociálně aktivizační služby Lifetool (SASL)
  - Př. „*Spolupráce s dalšími osobami (z kruhu rodiny, osob blízkých či jiných organizací) je pro osvojení si nových dovedností pro klienta\*ku klíčová. Stává se, že nás jako první oslovují pečující. Protože znají klienta\*ku velmi dobře, stávají se vhodnými prostředníky pro komunikaci mezi klientem\*kou*



*a personálem. Zároveň je vhodné a dobré, aby se novým věcem učila celá rodina či okolí klienta. Je také možné přizvat další zainteresované osoby (vyučující apod.).“*

### **Kritérium č. 3**

- způsob oslovování – v rámci prvotních kontaktů se klientů a klientek ptáme, jak chtějí být oslovováni (jméno, příp. rod- lze též odposlouchat; v případě pochybností je lepší se daného člověka zeptat)
- pracuje-li s daným člověkem více zaměstnankyň či zaměstnanců, mělo by dojít k domluvě přímo s daným člověkem, zda chce, aby byl o způsobu oslovování informován i další personál (např. v případě trans či nebinárních lidí), aby se předešlo nevhodnému oslovování a postup, jak toho případně dosáhnout (zda o tom chce člověk informovat personál sám, nebo má-li to udělat klíčový pracovník či pracovnice apod.)
- preferovaná varianta oslovení (vč. rodu) pak může být součástí Individuálního plánu klientky či klienta nebo jeho klientské složky, aby každý z personálu věděl, jak daného člověka oslovovat
- s vědomím, že genderová identita nemusí být viditelná, by měl pracovat každý z personálu; ve všeobecné rovině může být tento bod zanesen ve standardech (např. Ochrana práv, Jednání se zájemcem, Individuální plánování průběhu sociální služby, Předcházení negativnímu hodnocení atd.)

### **Kritérium č. 4**

- téma sexuality je v sociálních službách stále mnohdy tabuizováno a je spojeno s mnoha předsudky – obzvláště v souvislosti s LGBTI+ lidmi; jako samostatné téma nebývá odborně uchopeno a řeší se spíše ad hoc
- sexualita je přirozenou součástí každého člověka, a proto by se s ní tak také mělo i v rámci sociálních služeb zacházet – zejména těch pobytových, kde jsou naši klienti a klientky „doma“; v tomto ohledu je velmi úzce spjata s ochranou, resp. podporou při uplatňování práv člověka
- téma sexuality prostupuje do mnoha oblastí, které v kontextu poskytování sociálních služeb řešíme – osamělost našich klientek a klientů, interpersonální vztahy ať již





v rámci klientely, nebo personálu, pravidla služby, možnosti realizace sexuality a mnoho dalších; z těchto důvodů by profesionální uchopení tohoto tématu mělo být součástí našich interních dokumentů, vzdělávání pracovníků, supervize (práce s předsudky) ad.

- K profesionálnímu přístupu k tématu sexuality nám může pomoci např. organizace Freya ([Freya - KURZY, SUPERVIZE, PORADENSTVÍ a KOUČINK](#)), která se mimo jiné věnuje systematickému zavádění práce se sexualitou do sociálních služeb, Unie sexuálních důvěrníků České republiky - NEBUŽ NA NULE, z. s. ([o nás - nebuď na nule \(nebudnanule.cz\)](#)), která poskytuje podporu v oblasti sexuality a vztahů lidem se zdravotním či sociálním znevýhodněním v rámci sociálních, sociálně zdravotních služeb, školství či zdravotnictví.

#### A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Jazyk naší komunikace je genderově vyvážený: používáme inkluzivní terminologii (např. sexuální orientace, genderová identita).			
2. Naše formuláře zahrnují nejen nebinární genderovou identitu (žena, muž, jiné/nebinární), ale i patřičnou šíři pojmu rodiny (partneři a partnerky, druhové a družky).			



3. V kontaktu s klientkami a klienty užívají naši zaměstnanci a zaměstnankyně vždy jméno a rod, které si klient či klientka zvolí.			
4. Naše interní dokumenty zahrnují i tematiku sexuality/intimity a vztahovosti a možnosti jejich realizace.			

**Po jednom měsíci si přehodnotíme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
1. Jazyk naší komunikace je genderově vyvážený: používáme inkluzivní terminologii (např. sexuální orientace, genderová identita).			
2. Naše formuláře zahrnují nejen nebinární genderovou identitu (žena, muž, jiné/nebinární), ale i patřičnou šíři pojmu rodiny (partneři			



a partnerky, druhy a družky).			
3. V kontaktu s klientkami a klienty užívají naši zaměstnanci a zaměstnankyně vždy jméno a rod, které si klient či klientka zvolí.			
4. Naše interní dokumenty zahrnují i tematiku sexuality/intimity a vztahovosti a možnosti jejich realizace.			



### Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Jazyk naší komunikace je genderově vyvážený: používáme inkluzivní terminologii (např. sexuální orientace, genderová identita).		
2. Naše formuláře zahrnují nejen nebinární genderovou identitu (žena, muž, jiné/nebinární), ale i patřičnou šíři pojmu rodiny (partneři a partnerky, druhové a družky).		
3. V kontaktu s klientkami a klienty užívají naši zaměstnanci a zaměstnankyně vždy jméno a rod, které si klient či klientka zvolí.		
4. Naše interní dokumenty zahrnují i tematiku sexuality/intimity a vztahovosti a možnosti jejich realizace.		



## Okruh č. 4 : Adekvátní úprava prostor

### Než začnete pracovat s tabulkami níže

V této části jde o to, zda jsou naše prostory v souladu s tím, co deklarujeme a co žijeme. Odráží naše prostory otevřenost a respekt vůči LGBTI+ lidem? Jsou zde prvky, které by jim daly najevo, že jsou zde vítáni a mohou tu být sami sebou? Podobně jako v předchozí části viditelné signály (duhová vlajka, obrazová výzdoba reflektující diverzitu společnosti atd.) mohou snížit obavy, posílit důvěru vůči službě a jejímu personálu a otevřít tak prostor pro sdílení.

### Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti teď, když s metodikou teprve začínáme pracovat.**

Název a číslo kritéria:	Je pro nás kritérium relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Máme zformulována práva klientů a klientek. Tato práva jsou uveřejněna nejen v našich prostorách, ale také v našich komunikačních kanálech. Klientky a klienti jsou informováni o jejich aktualizacích.			
2. Pokud to naše prostory umožňují, máme genderově nerozlišené toalety jak pro klienty a klientky, tak pro zaměstnance a zaměstnankyně.			



<p>3. Naše prostory vyjadřují respekt vůči diverzitě. Objevují se v nich symboly vyjadřující, že LGBTI+ lidé jsou u nás vítáni (např. duhová vlaječka při vstupu).</p>			
--	--	--	--

### **Kritérium č. 1**

- „Základní lidská práva náleží každému člověku bez rozdílu.“<sup>1</sup> Někteří lidé však mají díky svému zdravotnímu znevýhodnění, věku apod. omezenou schopnost realizovat svá práva, a jsou tudíž odkázáni na pomoc druhé osoby.
- Sociální služby by měly dbát na to, aby jednak nebyla porušována práva člověka a jednak byla jejich realizace každodenní součástí poskytování služby, aby tedy ze strany služby docházelo k aktivní podpoře při uplatňování práv klientů a klientek.<sup>2</sup>
- Neznalost nebo neuvědomování si specifik vyplývajících ze života člověka s nevětšinou genderovou identitou nebo sexuální orientací v heteronormativní společnosti může vést k byt' nechtěnému porušování jeho práv.
- Klíčem v jednání s klientkami a klienty je nepředpokládat, že každý je heterosexuální a/nebo že jeho genderová identita je v souladu s pohlavím připsaným po narození – jedná se o tzv. neviditelné (stigmatizované) identity (více na [Queergeography.cz: informace o sexualitách pro všechny](http://Queergeography.cz:informace_o_sexualitach_pro_vsechny)) a dle toho jednat.
- Revize, co znamená konkrétní právo s přihlédnutím k našim klientům a klientkám, kteří\*ré jsou LGBTI+; na co z oněch specifik přihlížet; téma lze zanést do standardu č. 2 *Ochrana práv osob*.
  - právo na nedotknutelnost osoby - právo na sebeurčení v kontextu genderové identity a sexuální orientace; i v rámci procesu tranzice

<sup>1</sup> ČÁMSKÝ, P, KRUTILOVÁ D, SEMBDNER, SLADKÝ, J., Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb, centrum sociálních služeb, Praha 2008.

<sup>2</sup> ibidem



- podpora v sociální službě může mít podobu podpory při coming outu, při procesu tranzice; respektování volby, kdo z personálu bude pomáhat člověku s osobní hygienou (žena, muž) a s přihlédnutím k možnostem služby nastavení tohoto úkonu; respektování genderového projevu apod.
  - porušením práva by mohlo být jakékoli zpochybňování, vyvracení, bagatelizace či nerovné zacházení
- právo na soukromí
    - podpora sociální služby může spočívat v respektování a zachovávání míry otevřenosti klientky či klienta ohledně své genderové identity či sexuální orientace jak vůči ostatním klientům a klientkám tak personálu
    - porušení práva – sdílení informací o sexuální orientaci či genderové identitě člověka bez jeho vědomí
  - právo na osobní a rodinný život – toto právo zahrnuje právo na kontakt s rodinou či nejbližšími, kteří nutně nemusí být příbuzní, s přáteli; právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím a právo na kontakt se společenským prostředím; v těchto ohledech hraje sexuální orientace a genderová identita důležitou roli, protože svou podstatou zásadně přispívají k charakteru sociálního okolí člověka a jeho vazeb
    - podpora v rámci sociální služby – aktivní zjišťování, kdo patří k nejbližším osobám klientky či klienta (bez nároku, že se musí jednat o rodinu / příbuzenský vztah) a podpora kontaktu (osobního, telefonického, online) s těmito lidmi, příp. jejich zapojení do péče; podpora kontaktů s LGBTI\* komunitou, doprovod na akce; umožnění společného ubytování registrovaným partnerům a partnerkám ad.
    - Porušování tohoto práva může mít podobu – zpochybňování či neuznání jiných než heterosexuálních forem; nedostatečná podpora v udržování stávajících a navazování nových kontaktů



- Právo na důstojné zacházení
  - Podpora, kterou může sociální služba poskytnout – dohoda ohledně způsobu oslovování; dodržování zásad neheteronormativní komunikace; průběžné vzdělávání se personálu a práce s předsudky
  - Porušování práv může mít podobu přidělování nevhodných přezdívek, dehonestující či necitlivý byť nevážně míněný humor, používání nesprávné a neaktuální terminologie, heteronormativní zacházení a pokládání nevhodně formulovaných dotazů (např. dotaz na ženu - Máte manžela?), jakákoli podoba verbálního či fyzického násilí atd.
- S revizí práv nám může pomoci Manuál pro zavádění standardů kvality sociálních služeb ([manual-standardy-kvality.pdf \(nahradnirodina.cz\)](#)).
- Práva klientek a klientů by měla být zveřejněna jak v prostorách služby, tak na webu apod.; informace o aktualizaci v závislosti na cílové skupině, možnostech a kapacitách služby - např. prostřednictvím informace od klíčové\*ho pracovníce či pracovníka, emailového oznámení, sociálních sítí, upozornění na webu či umístění informace na nástěnku v prostorách služby.

## **Kritérium č. 2**

- Význam genderově neutrálních toalet pro trans a nebinární lidi je popsán v brožuře; genderově neutrální prvek má také význam např. pro lidi, kteří potřebují asistenci druhé osoby, příp. pro rodiče s dětmi opačného genderu
- Genderově neutrální toalety nejsou ničím novým, známe je z každodenního života - z míst, kde jsou malé prostory – vlaky, autobusy, domácnosti; výjimkou nejsou ani pracoviště či některé ambulantní sociální služby
- Genderově neutrální toalety mohou být buď jako samostatný prostor/místnost nebo společný prostor s několika uzavíratelnými kabinami a společnými umyvadly<sup>3</sup> - více o genderově neutrálních toaletách na [Unisex public toilet - Wikipedia](#).
- V sociálních službách se nabízí jako jedno z možných řešení využití bezbariérových toalet jako genderově neutrálních

---

<sup>3</sup> [Unisex public toilet - Wikipedia](#)





- Zavádění genderově neutrálních toalet by mělo být v souladu s aktuálně platnou legislativou (např. Nařízení vlády č. 361/2007 Sb.; Vyhláška č. 398/2009 Sb.; Vyhláška č. 410/2005 Sb.; Vyhláška č. 268/2009 Sb.) a hygienickými normami (ČSN 73 4108).
- Možnosti označení toalet – např.



### Příklady dobré praxe:

#### Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách

- toalety pro klientky a klienty v pečovatelské službě rozděleny nebyly, nicméně byly označeny popiskem “WC pro uživatele služby”; po pilotáži došlo ke změně označení na “WC Středisko osobní hygieny”.

### Kritérium č. 3

- Existuje více možností, jak demonstrovat náš respekt vůči diverzitě společnosti prostřednictvím úpravy prostorů.
- minimální variantou je umístění duhové vlajky do prostor naší služby, na web, sociální sítě, letáky a do všech zdrojů, kde se veřejnost dozvídá o naší službě (viz také Adekvátní úprava materiálů).
- Další způsoby:
  - o obrazová výzdoba zobrazující diverzitu společnosti všeobecně, tedy lidi různých národností, etnik, genderových identit, vztahových preferencí, náboženství, různého věku, znevýhodnění ad.
  - o součástí komunikace mnoha služeb je alternativní a augmentativní komunikace, a tedy používání symbolů a piktogramů; v rámci různých materiálů služby může být diverzita znázorněna i tímto způsobem (např.



v pravidlech služby). Mnohé obrázkové systémy (např. PCS, Metacom) s tímto tématem počítají a obsahují k tomu vhodné obrázky. Dalším benefitem je, že díky těmto systémům a komunikačním aplikacím (např. GoTalk), které mimo jiné umožňují tvorbu nejrůznějších materiálů, si klienti a klientky s narušenou komunikační schopností mohou personalizovat materiály o sobě (např. svoji komunikační knihu, podobiznu na nástěnce denního plánu apod.) a vyjádřit tak, kým skutečně jsou.

- přiměřeně viditelné umístění vhodných materiálů o LGBTI+ lidech, institucích, organizacích či akcích - odborná literatura, letáky spolupracujících organizací, pozvánky apod. Tyto materiály mohou posloužit personálu i klientkám a klientům jednak v oblasti prohlubování si znalostí o životě LGBTI+ lidí, a jednak ve vytváření jakési pomyslné sítě zainteresovaných osob, míst a příležitostí, kde každý může být sám sebou a nemusí se obávat nepochopení či dokonce odsouzení; LGBTI+ friendly organizace a služby pak mohou být uvedeny v rámci Návazných služeb (Standard č. 8).

### **Příklady dobré praxe:**

#### Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách

- služba má na úvodní stránce svého webu uvedenou duhovou vlajku s následující informací „*Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách plně respektuje lidi s neheterosexuální orientací, bez předsudků pracuje s LGBT\* tématy ve prospěch svých uživatelů a uživatelék.*“ [Úvod - Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách \(rokytnicevoh.cz\)](#); duhová vlajka je rovněž nastavena v emailovém podpisu ředitelky organizace

#### Centrum nové naděje ve Frýdku Místku

- na svých webových stránkách v horní menu záložku – duhovou vlajku - Info pro LGBT+. Proklikem se lze dostat na širší menu, které zahrnuje několik témat souvisejících s LGBTI+ lidmi a jejich životem, vč. odkazů na další odborné materiály (více na [Centrum nové naděje - mapa webu \(cnnfm.cz\)](#)).



### SAS LIFEtool

- služba prostřednictvím tabletů a aplikací na podporu alternativní a augmentativní komunikace tvoří některé ze svých materiálů, které následně umístí mj. na nástěnku ve svých prostorách – např. Pravidla SAS Lifetool v AAK vytvořená aplikací GoTalk – viz ukázka





**A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:**

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Máme zformulována práva klientů a klientek. Tato práva jsou uveřejněna nejen v našich prostorách, ale také v našich komunikačních kanálech. Klientky a klienti jsou informováni o jejich aktualizacích.			
2. Pokud to naše prostory umožňují, máme genderově nerozlišené toalety jak pro klienty a klientky, tak pro zaměstnance a zaměstnankyně.			
3. Naše prostory vyjadřují respekt vůči diverzitě. Objevují se v nich symboly vyjadřující, že LGBTI+ lidé jsou u nás vítáni (např. duhová vlaječka při vstupu).			



**Po jednom měsíci si přehodnotíme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
1. Máme zformulována práva klientů a klientek. Tato práva jsou uveřejněna nejen v našich prostorách, ale také v našich komunikačních kanálech. Klientky a klienti jsou informováni o jejich aktualizacích.			
2. Pokud to naše prostory umožňují, máme genderově nerozlišené toalety jak pro klienty a klientky, tak pro zaměstnance a zaměstnankyně.			
3. Naše prostory vyjadřují respekt vůči diverzitě. Objevují se v nich symboly vyjadřující, že LGBTI+ lidé jsou u nás vítáni (např. duhová vlaječka při vstupu).			



**Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:**

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Máme zformulována práva klientů a klientek. Tato práva jsou uveřejněna nejen v našich prostorách, ale také v našich komunikačních kanálech. Klientky a klienti jsou informováni o jejich aktualizacích.		
2. Pokud to naše prostory umožňují, máme genderově nerozlišené toalety jak pro klienty a klientky, tak pro zaměstnance a zaměstnankyně.		
3. Naše prostory vyjadřují respekt vůči diverzitě. Objevují se v nich symboly vyjadřující, že LGBTI+ lidé jsou u nás vítáni (např. duhová vlaječka při vstupu).		



## Okruh č. 5 : Propojení s LGBTI+ komunitou

### Než začnete pracovat s tabulkami níže

Tento okruh se zaměřuje na udržování vazeb na sociální prostředí, ze kterých klienti a klientky do sociálních služeb přicházejí, a na jejich sítě mezilidských vztahů. Přejít do služby jakékoliv formy by neměl oslabovat pozici člověka v tomto prostředí, nesmí znamenat jeho vyčlenění. Kontakt s klientovým nebo klientčíným prostředím a jejich účast na životě druhých je třeba zachovat v co nejvyšší míře.

Sociální začleňování patří mezi základní cíle sociální práce. Aby pro člověka mělo ono začlenění patřičný význam, musí se odvíjet od jeho života – biografie, přání, potřeb, zvyků a hodnot. Zejména v prostředí pobytových sociálních služeb je třeba dbát na to, aby sociální začleňování nebylo jen „pro forma“ a nezakládalo se na zažitých stereotypch.

Neheterosexuální a trans\* lidé mohou být zvyklí na určitou míru účasti na životě LGBTI+ komunity: například na návštěvy lesbických či gay barů, účast na událostech, jako je queer filmový festival, duhový průvod, a dalších akcích, které se konají v rámci duhových festivalů i v průběhu roku po celé České republice. Mohou také aktivně sledovat dění týkající se LGBTI+ lidí v Česku i ve světě, dívat se na filmy a seriály s LGBTI+ postavami, číst LGBTI+ časopisy a další média (třeba i erotického rázu).

Proto je důležité, abychom měli zmapované akce a instituce LGBTI+ komunity, měli s nimi navázané kontakty, spolupracovali s nimi a aktivně podporovali zapojení klientů a klientek do jejich aktivit. Zaměřit bychom se měli na různé oblasti, kde k sociálnímu začleňování dochází – můžou to být volnočasové a vzdělávací činnosti, ale i běžně využívané služby jako například kadeřnictví nebo knihovny.<sup>4</sup> Jejich propojení s LGBTI+ komunitou nebo spřízněnými organizacemi by mělo zaručit široké spektrum bezpečného prostředí, ve kterém se klienti a klientky mohou realizovat.

### Terminologická poznámka

---

<sup>4</sup>Podle Johnová, M., Kocman, D., et al. Oblasti sociálního začlenění (OSZ) jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb. In: Pro změnu 2009, sborník z konference. Quip – společnost pro změnu, 2010. Dostupné z: [www.bit.ly/OSZ\\_Quip](http://www.bit.ly/OSZ_Quip)



### Kdy používat pojem LGBTI+ komunita, a kdy to naopak není vhodné:

Komunita je definovaná vzájemnými vztahy. Všichni LGBTI+ lidé neznají všechny ostatní LGBTI+ lidi. Komunita bez vzájemných vztahů neexistuje. Existence takové komunity je tedy iluzorní (pojem heterosexuální nebo cis komunita se také nepoužívá).

Pojem LGBTI+ komunita je možné použít:

- v obecné rovině jako označení pro LGBTI+ lidi nebo genderově, sexuálně a vztahově rozmanité lidi, nebo
- ve vztahu k místu, fyzickému i virtuálnímu (skupina na FB, pražská LGBTI+ komunita atd.)

### Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti teď, když s metodikou teprve začínáme pracovat.**

Název a číslo kritéria:	Je pro nás kritérium relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Spolupracujeme s LGBTI+ organizacemi. Zaměstnanci, zaměstnankyně, klienti i klientky mají k dispozici kontakty na další organizace, které podporují LGBTI+ osoby.			
2. Klientky a klienti mají podporu, pokud se chtějí účastnit také LGBTI+ akcí mimo budovu poskytovatele			





3. Podle zájmu nabízíme aktivity či události, které zohledňují preference LGBTI+ klientek a klientů.			
4. Jsme připraveni zprostředkovat a zajistit klientům a klientkám materiály LGBTI+ komunity.			

### **Příklady dobré praxe:**

#### **Kritérium č. 1:**

- Centrum nové naděje ve Frýdku Místku<sup>5</sup> (pilotní organizace MPSV) spolupracuje s LGBTI+ organizací Prague Pride a zorganizovalo její akreditovaný kurz pro další sociální služby a zájemce z Frýdku Místku a okolí. Dům na půl cesty SOS Kotva organizace SOS dětské vesničky, z. s. organizace SOS dětské vesničky<sup>6</sup> (pilotní organizace MPSV) spolupracuje s LGBTI+ organizací STUD z.s. v Brně na přípravě strategických nástrojů k zavádění LGBTI+ férové a inkluzivní sociální služby, plánuje se aktivně zúčastnit akce Brno Pride Week
- Centrum nové naděje má na svých webových stránkách uveden seznam regionálních i celostátních LGBTI+ organizací: <https://www.cnnfm.cz/lgbtq.php>
- Organizace Život 90 patří k průkopníkům LGBTI+ inkluzivních služeb pro seniory a seniorky a ve spolupráci s Prague Pride se každoročně zapojuje do organizování festivalu Prague Pride: <https://www.zivot90.cz/cs/aktuality/319-rozhovor-s-reditelem-zivota-90-jaroslavem>
- Jedna z pilotních organizací v závěrečné zprávě uvedla, že se jí podařilo vytvořit lokální síť spolupracujících organizací, jež jsou LGBTI+ přátelské, včetně zapojení radní města

<sup>5</sup> <https://www.cnnfm.cz/lgbtq.php>

<sup>6</sup> <https://www.sos-vesnicky.cz/>



### **Kritérium č. 2**

- V Brně existuje LGBTI+ přátelská Zemanova kavárna<sup>7</sup>, která je součástí sítě Hate Free. Pořádá pásmo besed o LGBT+ stárnutí, důstojném odcházení a pomoci pozůstalým a kulturně historické besedy o místních LGBTI+ významných osobnostech. Místní poskytovatelé sociálních služeb mají možnost na ně své klientky a klienty upozornit nebo doprovodit

### **Kritérium č. 3**

- LGBT+ komunitní centrum Prague Pride<sup>8</sup> nabízí akce a prostory, kde mohou volný čas trávit všichni bez ohledu na věk, orientaci a identitu. Lze sledovat akce a aktivně je klientům a klientkám nabízet
- Centrum sociálních služeb Tišnov<sup>9</sup> ve spolupráci s PROUD, z. s., Prague Pride, z. s. a Život 90 uspořádalo besedu o LGBTI+ tématech pro uživatelky a uživatele svých služeb i širší veřejnost pod názvem Senior 21. století: Gayů a leseb se nebojí

### **Kritérium č. 4**

- Organizace STUD, z.s. v Brně provozuje Queer knihovnu s online výpůjčním systémem:  
<https://www.stud.cz/informace/queer-knihovna.html>

#### **Další náměty:**

- K lepšímu pochopení přispívá znalost historických souvislostí boje o lidská práva LGBTI+ lidí v ČR i zahraničí. Detailní přehled o českých zemích podává například kniha Jana Seidla "Od žaláře k oltáři: emancipace homosexuality v českých zemích od roku 1867 do současnosti" (SEIDL, Jan. *Od žaláře k oltáři: emancipace homosexuality v českých zemích od roku 1867 do současnosti*. Brno: Host, 2012. ISBN 978-80-7294-585-6).
- V rámci sociální služby je možné například uspořádat pro všechny klienty a klientky akci nebo aktivitu u příležitosti některého z LGBTI+ dnů viditelnosti:  
[https://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam\\_LGBT\\_dn%C5%AF\\_viditelnosti](https://cs.wikipedia.org/wiki/Seznam_LGBT_dn%C5%AF_viditelnosti)

<sup>7</sup> <https://www.hatefree.cz/hatefree-cesko/zemanova-kavarna-a-cukrarna-v-brne>

<sup>8</sup> <https://www.praguepride.cz/cs/akce/komunitni-centrum>

<sup>9</sup> <https://www.css-tisnov.cz/centrum-socialnich-sluzeb-tisnov-prispevkova-organizace>



- Služby mohou využít znalostí a kontaktů svého vlastního personálu a dobrovolníků a dobrovolnic z řad LGBTI+ a jejich spojenci [https://cs.wikipedia.org/wiki/Straight\\_ally](https://cs.wikipedia.org/wiki/Straight_ally).

**A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:**

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Spolupracujeme s LGBTI+ organizacemi. Zaměstnanci, zaměstnankyně, klienti i klientky mají k dispozici kontakty na další organizace, které podporují LGBTI+ osoby.			
2. Klientky a klienti mají podporu, pokud se chtějí účastnit také LGBTI+ akcí mimo budovu poskytovatele			
3. Podle zájmu nabízíme aktivity či události, které zohledňují preference LGBTI+ klientek a klientů.			
4. Jsme připraveni zprostředkovat a zajistit klientům a klientkám materiály LGBTI+ komunity.			



**Po jednom měsíci si přehodnoňme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
1. Spolupracujeme s LGBTI+ organizacemi. Zaměstnanci, zaměstnankyně, klienti i klientky mají k dispozici kontakty na další organizace, které podporují LGBTI+ osoby.			
2. Klientky a klienti mají podporu, pokud se chtějí účastnit také LGBTI+ akcí mimo budovu poskytovatele			
3. Podle zájmu nabízíme aktivity či události, které zohledňují preference LGBTI+ klientek a klientů.			
4. Jsme připraveni zprostředkovat a zajistit klientům a klientkám materiály LGBTI+ komunity.			



**Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:**

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Spolupracujeme s LGBTI+ organizacemi. Zaměstnanci, zaměstnankyně, klienti i klientky mají k dispozici kontakty na další organizace, které podporují LGBTI+ osoby.		
2. Klientky a klienti mají podporu, pokud se chtějí účastnit také LGBTI+ akcí mimo budovu poskytovatele		
3. Podle zájmu nabízíme aktivity či události, které zohledňují preference LGBTI+ klientek a klientů.		
4. Jsme připraveni zprostředkovat a zajistit klientům a klientkám materiály LGBTI+ komunity.		



## Okruh č. 6 : Podpora LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň

### Než začnete pracovat s tabulkami níže

Tento okruh se věnuje podpoře LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň v pracovněprávním prostředí, s důrazem na rovný přístup k pracovním a pracovníkům ve vztahu k jejich rozmanitosti. Ta se může týkat životní zkušenosti, věku, genderu nebo vztahových a sexuálních preferencí. Kulturně kompetentní organizace umí pracovat s hodnotami férového přístupu a vytváří respektující a inkluzivní pracovní prostředí. Zaměstnavatel deklaruje svůj otevřený postoj k LGBTI+ lidem na svých webových stránkách, v letácích či výročních zprávách.

V pracovněprávních vztazích je důležité vytvářet bezpečný prostor již v momentě jednání se zájemkyněmi a zájemci o práci a jednat v souladu s férovým přístupem po celou dobu pracovněprávního vztahu. V prostředí, kde mohou být pracovníci a pracovníce autentičtější, dochází k větší angažovanosti i produktivitě než v prostředí bez patřičné podpory. Významným faktorem inkluzivního zaměstnavatele je férové dorovnávání benefitů tak, aby platily pro všechny zaměstnance a zaměstnankyň bez rozdílu jejich sexuální orientace a genderové identity.

Interní dokumenty by měly být zpracovány s ohledem na hodnoty diverzity a inkluze, zde se jedná např. o náplně práce, pracovní smlouvy. Roční hodnocení zaměstnankyň a zaměstnanců by měla zahrnovat i oblasti, které jsou spojené s podporou kvality života a práv LGBTI+ osob. Péče o zaměstnankyň a zaměstnance v oblasti respektu k diverzitě se promítá také do vzdělávacích plánů, ty by měly obsahovat problematiku LGBTI+ osob a jejich přístupu k sociálním službám. V porozumění LGBTI+ lidem jsou nápomocné supervize a intervize, ty mohou pomoci se změnou automatických a stereotypních postojů směrem k vyjasnění zažitých předsudků i odbourání nevědomých antipatií vůči LGBTI+ lidem.

S odbouráváním předsudků a stereotypů mohou pracovníkům a pracovnícům pomoci také cvičení a otázky uvedené v přílohách. Zaměstnavatel by měl též podporovat neformální setkávání zaměstnanců a zaměstnankyň, které umožňuje bližší poznávání se a otevřenost mezi jednotlivými členy a členkami pracovních týmů. Velkou pomocí je, když jsou lidé otevřeně podporující diverzitu součástí vedení organizace nebo správní rady.



Vstupní zhodnocení kritérií:

**Nejprve si udělejme přehled, jak na tom jsme s naplňováním jednotlivých kritérií této oblasti teď, když s metodikou teprve začínáme pracovat.**

Název a číslo kritéria:	Je pro nás kritérium relevantní?	Daří se nám:	Nedaří se nám:
1. Podle možností dorovnáme zákonné znevýhodnění neheterosexuálních zaměstnanců a zaměstnankyň (volno na pohřeb partnera či partnerky, na uzavření registrovaného partnerství a podobně).			
2. Naše zaměstnankyně a zaměstnanci mohou hovořit otevřeně o své orientaci či genderové identitě. Zaměstnavatel dbá o vytváření prostoru bezpečí a vítané diverzity.			
3. Když inzerujeme pracovní pozice, používáme genderově citlivý jazyk.			



<p>4. Zaměstnankyně a zaměstnanci, kteří procházejí tranzicí, mají naši podporu. Nemusejí se obávat, že tento proces negativně ovlivní jejich kariéru. Podle možností by tato skutečnost měla být ošetřena vnitřním předpisem.</p>			
--	--	--	--

### **Kritérium č. 1**

- Zaměstnavatel dorovnává zákonné znevýhodnění i LGBTI+ zaměstnancům a zaměstnankyním. Jedná se zde především o volno na pohřeb partnera či partnerky, na uzavření registrovaného partnerství, na doprovod partnera či partnerky do zdravotnického zařízení aj. Vytváří rovné prostředí pro všechny zaměstnance a zaměstnankyně a nabízí bezpečný prostor pro otevřené sdílení potřeb i přání LGBTI+ osob.

### **Kritérium č. 2**

- Zaměstnavatel má nastavené dokumenty s důrazem na adekvátní úpravu jazyka (viz okruh č. 3) a vyjadřuje se otevřeně k diverzitě v rámci interní dokumentace i v péči o zaměstnance a zaměstnankyně. Dle možností organizace jsou upraveny prostory na pracovišti např. přátelské toalety bez označení pohlaví. Zaměstnavatel pracuje na zajištění bezpečí i důvěry LGBTI+ zaměstnanců i zaměstnankyň, komunikuje téma v organizaci, nabízí prostor na supervizích, intervizích, hledá možnosti otevřeného sdílení a vytváří podmínky pro rovné zacházení se LGBTI+ zaměstnanci a zaměstnankyněmi.

### **Kritérium č. 3**

- Zaměstnavatel má zpracované inzeráty v podobě přátelské k LGBTI+ osobám, používá citlivý jazyk a na svých stránkách vyjadřuje otevřenost k inkluzivní i férové společnosti.





## Kritérium č. 2

- Organizace má zpracované vnitřní směrnici na podporu LGBTI+ osob. Jde zde především o příjem zaměstnanců i zaměstnankyň do pracovněprávního vztahu, komunikace na pracovišti na všech úrovních i podpora firemní kultury ve vztahu k LGBTI+ lidem. Lidé, kteří prochází tranzicí, se nemusí obávat o své pracovní místo, protože zaměstnavatel se staví na obranu jejich práv a dbá na ohleduplnost v jejich náročné životní situaci. V případě potřeby zodpovědět nejasnosti kolem tranzice je personál odkázán na jiné zdroje (např. na internet či jiné organizace) než na samotného zaměstnance či samotnou zaměstnankyni, co prochází tranzicí.

### **A nyní se zamysleme, co můžeme a chceme udělat pro naplnění kritérií:**

Název kritéria:	Co můžeme udělat pro naplnění kritéria:	Kdo to udělá:	Do kdy:
1. Podle možností dorovnáme zákonné znevýhodnění neheterosexuálních zaměstnanců a zaměstnankyň (volno na pohřeb partnera či partnerky, na uzavření registrovaného partnerství a podobně).			
2. Naše zaměstnankyně a zaměstnanci mohou hovořit otevřeně o své orientaci či genderové identitě. Zaměstnavatel dbá o vytváření			



prostoru bezpečí a vítané diverzity.			
3. Když inzerujeme pracovní pozice, používáme genderově citlivý jazyk.			
4. Zaměstnankyně a zaměstnanci, kteří procházejí tranzicí, mají naši podporu. Nemusejí se obávat, že tento proces negativně ovlivní jejich kariéru. Podle možností by tato skutečnost měla být ošetřena vnitřním předpisem.			

**Po jednom měsíci si přehodnoťme, co z našeho plánu stát se férovou a inkluzivní službou pro LGBTI+ klientelu se nám daří:**

Datum zhodnocení: .....

Název kritéria:	Splněno:	Co je ještě potřeba udělat:	Kdo to udělá/do kdy:
1. Podle možností dorovnáme zákonné znevýhodnění neheterosexuálních zaměstnanců			



a zaměstnankyň (volno na pohřeb partnera či partnerky, na uzavření registrovaného partnerství a podobně).			
2. Naše zaměstnankyně a zaměstnanci mohou hovořit otevřeně o své orientaci či genderové identitě. Zaměstnavatel dbá o vytváření prostoru bezpečí a vítané diverzity.			
3. Když inzerujeme pracovní pozice, používáme genderově citlivý jazyk.			
4. Zaměstnankyně a zaměstnanci, kteří procházejí tranzicí, mají naši podporu. Nemusejí se obávat, že tento proces negativně ovlivní jejich kariéru. Podle možností by tato skutečnost měla být ošetřena vnitřním předpisem.			



**Zde je místo pro závěrečné zhodnocení:**

Datum: .....

Název kritéria:	Na kolik % kritérium naplňujeme:	Komentář:
1. Podle možností dorovnáme zákonné znevýhodnění neheterosexuálních zaměstnanců a zaměstnankyň (volno na pohřeb partnera či partnerky, na uzavření registrovaného partnerství a podobně).		
2. Naše zaměstnankyně a zaměstnanci mohou hovořit otevřeně o své orientaci či genderové identitě. Zaměstnavatel dbá o vytváření prostoru bezpečí a vítané diversity.		
3. Když inzerujeme pracovní pozice, používáme genderově citlivý jazyk.		
4. Zaměstnankyně a zaměstnanci, kteří procházejí tranzicí, mají naši podporu. Nemusejí se obávat, že tento proces negativně ovlivní jejich kariéru. Podle možností by tato skutečnost měla být		



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj  
Systému  
Sociálních  
Služeb

ošetřena vnitřním předpisem.		
------------------------------	--	--



## 6. Závěr

Přístup založený na určité informovanosti a respektu nebývá samozřejmý. Právě špatné zkušenosti LGBTI+ lidí nebo strach z toho, jak se k nim kdo zachová, jim pak mnohdy brání využívat sociální služby v míře, v jaké by potřebovali. Bojí se sociální služby vůbec kontaktovat, nebo např. v rámci využívání pobytových sociálních služeb se distancují od částí své osobnosti, o kterých si myslí, že by je ostatní nemuseli přijmout, což může vést k jejich sociální izolaci a dalším problémům.

Tento materiál má za cíl alespoň v hrubých obrysech ukázat, jak lze sociální službu učinit přístupnější právě pro tento typ klientely. LGBTI+ lidé patří ve společnosti k těm zranitelnějším. Mají svá specifika, která však nevyhází z jejich konkrétní sexuální orientace nebo genderové identity, ale pojí se zejména k tomu, jak je vnímají a jak k nim přistupují ostatní. K této skupině se pojí mnoho mýtů a stereotypů, které pak následně mohou vést k vytváření předsudků a diskriminujícímu prostředí. Je proto zásadně důležité se v této oblasti vzdělávat, umět rozlišovat fakta od předsudků a naučit se poskytovat senzitivní péči s ohledem na individualitu každého člověka.

Pro podporu vzdělávání v této oblasti doporučujeme, aby v budoucnu byly tyto základní materiály pro poskytovatele i zřizovatele sociálních služeb doplněny komplexnější oporou minimálně formou certifikace LGBTI+ kompetentních sociálních služeb a programem, který by nabídl provázení při zavádění práce s LGBTI+ klientelou.

Důležité je nezapomínat zejména na to, že **při poskytování péče či sociální služby se setkávají dvě lidské bytosti**, z nichž jedna potřebuje pomoci a druhá dokáže pomoc poskytnout. V obou případech jsou to lidé se svými silnými a slabými stránkami, starostmi i radostmi a rozmanitými individuálními charakteristikami, které z nich dělají právě ty bytosti, kterými jsou, přičemž případná neheterosexuální orientace nebo trans či nebinární genderová identita jsou jen jednou z mnoha těchto charakteristik.



## Příloha 1: Práce s předsudky

### Práce s vlastními předsudky a stereotypy

Hlavním cílem poskytovatelů sociálních služeb je vytvoření takového vztahu s lidmi, kteří vyhledávají jejich odbornou pomoc, jenž je založen na vzájemné důvěře a respektu. Takový vztah je pak nezbytnou podmínkou pro smysluplnou a efektivní podporu a péči.

Člověk obvykle vycítí, zda vůči nim má personál sociálních služeb předsudky, a to může vést k nepříjemným následkům, jako je např. přijetí předsudku jako pravdy nebo pocitu zrady ze strany někoho, kdo má poskytovat péči, a následné vyhýbání se sociálním službám i v případech, kdy by bylo žádoucí je využít.

LGBTI+ lidé obracející se na sociální služby již mohli zažít stigmatizaci, diskriminaci a/nebo nepřijetí ze strany pracovišť nebo institucí v této oblasti, proto je opravdu důležité vytvářet pro tuto skupinu osob bezpečný prostor a budovat s nimi vztah založený na respektu a porozumění, což zároveň i podpoří přijetí individuálního plánu nebo „jen“ to, aby si mohli dovolit být sami sebou.

### Několik vybraných metod a technik, jak pracovat s předsudky

Nutné předpoklady pro práci s předsudky u sebe sama:

**Přijmout osobní a profesní zodpovědnost** zabývat se svou vlastní zaujatostí s cílem efektivně poskytovat kvalitní péči a podporu LGBTI+ lidem, využívat k tomuto účelu i intervize nebo supervize, pokud je možnost

**Mít odvalu** si svou zaujatost zvědomovat, pak ji můžeme instinktivně popřít a pokusit se své přesvědčení změnit

**Mít upřímný zájem** porozumět životu LGBTI+ osob v heteronormativním světě, uvědomovat si cis/heteronormativní postoje společnosti a jejich projevy, které pak můžeme zpochybnit, což nám pomůže učinit ze sebe silnější spojení

**Nebrat předsudky automaticky za něco špatného** – v jádru se všichni považujeme za dobré lidi, a pokud máme předsudky za špatné, bereme je jako něco, co dobří lidé nemají, čímž ale bráníme jejich hlubšímu zkoumání a práci s nimi u sebe sama. Když si ale uvědomíme, že předsudky máme všichni, dokážeme se srovnat s tím, že je můžeme mít a zároveň být stále dobrými lidmi, že jedno nevylučuje druhé. Nejde o to, jestli máme předsudky nebo ne, ale jak s tím naložíme, jestli se zamýšlíme nad jejich dopadem, pracujeme s nimi atd.



## Techniky k transformaci předsudků:

- **Individuace**, tj. proces zaměření specifické informace o člověku a vyhýbání se jeho kategorizaci na základě stereotypů kolem různých prvků jeho identity tím, že si klademe otázky jako např.:
  - o *“Jak mohu poznat lépe a bez předpojatosti osobu, která u mě hledá pomoc?”*
  - o *“Vnímám tuto osobu pouze jako trans/lesbu/gaye, aniž beru v úvahu i všechny ostatní aspekty jeho či její osobnosti, osobní historie, vývoje, zkušeností, vztahů?”*
- **Přebírání perspektivy**, tj. proces vžívání se do situace osoby hledající u nás péči, pomáhat můžou otázky typu:
  - o *“Kdybych byla lesba, jak bych se v tuto chvíli cítila v péči tohoto člověka? Čeho bych se obávala? Co by se mi mohlo honit hlavou?”*
- **Fakta, statistiky** – předsudky obvykle bývají vůči faktografii poměrně imunní, ale pokud máme nějaký pocit, např. že lidé nejsou napadáni z důvodu své genderové identity nebo sexuální orientace více než z jiných důvodů, je dobré tento pocit konfrontovat se statistikami, pokud jsou k dispozici. V ČR v dnešní době už určité statistiky máme, i když nejsou úplně přesné, protože často informace o útocích z důvodu genderové identity nebo sexuální orientace nejsou k dispozici. Nicméně z toho, co k dispozici máme, lze určit, že jak LGBTI+ lidé, tak lidé se zdravotním znevýhodněním jsou ve větší míře napadáni právě kvůli své (i třeba domnělé) příslušnosti k těmto skupinám[1].

Pokud ani poté, co si zvědomíte své předsudky vůči zejména LGBTI+ lidem a nedaří se vám s nimi pracovat ani za pomoci etických zásad a standardů péče, pak je vhodné zvážit LGBTI+ osoby odkazovat na kolegyně či kolegy poskytující LGBTI+ respektující péči, pokud je to možné.

## K ruce: Otázky pro sebereflexi při práci LGBTI+ osobami

Zkuste se zamyslet nad následujícími otázkami[2]:

- Co bylo to první, co jste kdy o LGBTI+ lidech slyšeli, a z jakého zdroje to bylo?
- Bylo to pozitivní, negativní nebo neutrální povahy?
- Pokud by vám někdo řekl, že je LGBTI+, jaká bude vaše první myšlenka?
- Jaké by pro vás bylo, kdyby s tím za vámi přišlo vaše dítě, nebo matka, otec nebo někdo ze sourozenců?





- Kdybyste zjistili, že lékař či lékařka určité odbornosti, kterou potřebujete využít, je lesba, gay či trans, půjdete spíše za osobou opačného genderu, nebo stejného genderu, jakého jste vy? Nebo se budete snažit najít někoho jiného?
- Zúčastnili jste se někdy akce na podporu LGBTI+ osob nebo aktivity se zaměřením na tuto skupinu? Proč ano, nebo proč ne?
- Vtipkovali jste někdy nebo se zasmáli na účet LGBTI+ osob?
- Postavili jste se někdy na podporu LGBTI+ osoby, která byla kvůli své genderové identitě či sexuální orientaci obtěžována nebo vysmívána?
- Pokud se neidentifikujete jako LGBTI+ osoba, jaké by pro vás bylo, kdyby si lidé mysleli, že jste LGBTI+?
- Jak se k LGBTI+ osobám staví zařízení nebo organizace, kde pracujete? Ztotožňujete se s těmito postoji? Pokud ne, máte možnost prosazovat pozitivní změny ve vaší organizaci nebo zařízení?

---

[1] Více např. na webu organizace In IUSTITA, o.p.s.: <https://in-ius.cz/>

[2] Inspirováno: GLSEN. The Safe Space Kit: Guide to Being an Ally to LGBT Students. New York, 2016. ISBN 978-1-934092-07-1. Dostupné z:

[www.glsen.org/sites/default/files/GLSEN%20Safe%20Space%20Kit.pdf](http://www.glsen.org/sites/default/files/GLSEN%20Safe%20Space%20Kit.pdf)



## Příloha 2: Aktivita k tématu coming out

### “Čtyři otázky”

**Cíl aktivity:** Cvičení má za cíl, aby si jeho účastníci a účastnice na vlastní kůži vyzkoušeli, co může prožívat člověk, který má **obavu z coming outu**. Pokud to pro člověka není bezpečné, stahuje se do sebe a vyhýbá se v konverzaci s druhými osobním tématům, v krajních případech to může končit až sociální izolací. Jde tedy o to si vyzkoušet, jaké to je se bavit s druhými o sobě, ale při tom přehodnocovat, co říct můžu a co ne.

Potřebný čas: 10-15 minut

Pomůcky: všichni potřebují vlastní papír a pero

### Popis aktivity

Na začátku se všichni rozdělí do dvojic. Ideální je, pokud se navzájem neznají. Všichni pak dostanou tři minuty na to, aby si na papír napsali stručné odpovědi na následující čtyři otázky, a to tak, ať druhý či druhá ve dvojici nevidí, co tam píše.

1. Co děláte za práci a jaká je její náplň?
2. Jací tři lidé jsou nejdůležitější ve vašem životě?
3. Jaké tři události vašeho života považujete za nejzásadnější?
4. Jaké tři věci děláte nejraději ve svém volném čase?

**Až budou mít všichni hotové odpovědi na uvedené otázky, pokyny pro další postup jsou následující:**

„Právě jste potkali člověka, se kterým jste ve dvojici, a nemůžete se dočkat, až jí či jemu o sobě všechno řeknete. Budete mít dvě minuty na to, abyste se představili a řekli něco o své osobě, ale musíte se vyhýbat tomu, co jste si napsali na papír. Po dvou minutách se ve dvojici prohodíte.“



### Otázky k závěrečné reflexi:

- Jaké to pro vás bylo? Jak jste se v této situaci cítili?
- Kolik pozornosti vám zabralo, abyste o sobě dokázali mluvit bez informací napsaných na papíře?
- Měli jste nějakou strategii, jak se těm informacím vyhnout?

Cvičení může být zakončeno tím, že si páry vzájemně popovídají o tom, co o sobě mají napsané na papírech. Také je dobré se následně pobavit o tématu coming outu a že nejde jen o to otevřeně před druhými říct: „Jsem lesba/gay/trans/“, ale týká se to každodenního života ve společnosti, když se s druhými bavíme o tom, co jsme dělali o víkendu, jaké máme plány do budoucna nebo co děláme ve svém volném čase. Ideální je, pokud si můžeme dovolit o těchto záležitostech mluvit bez toho, abychom neustále přemýšleli, jestli si to můžeme dovolit říct nebo ne. Ale občas se prakticky každý gay, lesba či trans člověk dostane do situace či prostředí, kdy se váhá, zda si může dovolit mluvit o svém životě a vztazích podobně otevřeně, jako ostatní.



## Příloha 3: Aktivita k tématu sociální stres

### “Udělej krok dopředu”

**Cíl aktivity:** Aktivita by měla na základě hraní rolí pomoci ukázat prostřednictvím vlastního zážitku, že lidé různé sexuální orientace a genderové identity nemají stejné možnosti a mohou narážet na různá legislativní a společenská omezení. Cílem je tak zlepšit povědomí o situaci osob v rámci genderové, sexuální a vztahové rozmanitosti a zvýšit empatii a porozumění vůči těmto lidem.

Potřebný čas: 30-40 minut podle počtu zúčastněných osob

Pomůcky: nastříhané kartičky s rolemi (lze modifikovat dle počtu zúčastněných osob nebo dle profesního zaměření)

### Popis aktivity:

- Na začátku si všichni vylosují jednu kartičku s rolí tak, aby na ně při vybírání neviděli. Pokud by byl nedostatek kartiček, je možné určit menší skupinku účastníků a účastnic, co budou vystupovat sami za sebe.
- Pak dostane skupina cca 5 minut na to, aby si všichni mohli co nejvíce promyslet svou roli a vžít se do ní. Lze to podpořit i následujícími otázkami, které je dobré promítnout nebo napsat na tabuli nebo flip chart:
  - o Jak se v místě (obci, regionu), kde žijete, staví ke genderové, sexuální a vztahové rozmanitosti?
  - o Jaké máte vzpomínky na dětství?
  - o Jaké povolání mají vaši rodiče nebo jiní příbuzní a jak s nimi vycházíte?
  - o Co děláte ve svém volném čase? Kam se chodíte bavit?
  - o Máte ve svém okolí někoho tak blízkého, že spolu můžete mluvit úplně o všem?



- Po této úvodní části si všichni stoupnou na „startovní čáru“. Zajímavé případně je, pokud je možnost aktivitu provozovat na schodech. Lektor či lektorka bude číst popis různých situací, a kdo bude moci odpovědět **ANO**, postoupí o krok dopředu.
  
- Popis situací:
  - o Můžete bez obav cestovat po celém světě
  - o Máte možnost studovat a věnovat se profesi, kterou si vyberete
  - o Nebojíte se útoků na svoji osobu na ulici nebo v médiích
  - o Můžete bez obav svou lásku vzít za ruku nebo si můžete dát na veřejnosti pusu
  - o Můžete mít se svou láskou svatbu
  - o Můžete bez obav vyjádřit své lásce to, co k ní cítíte
  - o Můžete si na sebe vzít oblečení, v jakém se cítíte dobře
  - o Je pro vás snadné si najít partnera nebo partnerku.
  - o Můžete se své nejlepší kamarádce/nejlepšimu kamarádovi svěřit úplně se vším
  - o Můžete doma mluvit s rodinnými příslušníky otevřeně o všem
  - o Je pro vás snadné založit rodinu a mít děti, kolik budete chtít
  - o V práci se můžete s kolegy a kolegyněmi bavit otevřeně o všem
  - o Ztotožňujete se se svým jménem v dokladech
  - o Máte se na koho obrátit, když si chcete popovídat o svých trablech s láskou

#### **Otázky k závěrečné reflexi:**

- o Jak jste se cítili, když jste postupovali, nebo nepostupovali dál?



- o Jak se cítili ti z vás, kteří postupovali dopředu rychleji než ostatní? Kdy jste si uvědomili, že jste rychlejší?
- o Jak moc jste se dokázali ponořit do své role? Bylo snadné, nebo spíše obtížné ji sehrát?
- o Na základě čeho jste se vciťovali do své role? Máte nějakou osobní zkušenost nebo jste vycházeli z jiných zdrojů (noviny, knihy, vtipy)?
- o Jaké faktory obecně mohly za to, zda lidé postupovali či nepostupovali dál? Dá se to nějak zobecnit?
- o Myslíte si, že média vytvářejí pravdivý obraz těchto postav?
- o Cítil někdo v nějakém okamžiku, že jeho lidská práva nejsou respektována nebo že k nim nemá stejný přístup jako ostatní?
- o Co můžeme my sami udělat k podpoře respektu vůči ostatním, ať jsou jacíkoliv?

 *Nastříhat* :

mladý nebinární člověk žijící v Praze

trans žena procházející tranzicí ve středních letech žijící na malém městě v ČR

starší vdaná lesba s dětmi, která neprošla coming outem, ale má tajnou přítelkyni

mladý gay, student VŠ žijící na Slovensku

matka gaye žijící na Zlínsku



dospívající gay, jehož rodiče jsou věřící

trans muž ve středním věku těsně před úřední tranzicí hledající si práci v Ostravě

starší ženatý gay žijící na jižní Moravě, který neprošel coming outem

babička nebinárního člověka žijící na vesnici na střední Moravě

nebinární mladý člověk pracující v obchodě na malém městě v ČR

dospívající trans dívka v dětském domově v ČR

mladý gay žijící v Praze

lesba, učitelka na malém městě v ČR

gay žijící v domově pro seniory

dospívající gay, jehož rodiče jsou věřící

starší bisexuální muž žijící v Brně

vdaná sestra lesby z Prahy



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj  
Systému  
Sociálních  
Služeb

HIV pozitivní gay žijící s partnerem v Ostravě

padesátiletá single žena, ředitelka významné mezinárodní společnosti

mladý bisexuální sociální pracovník, který právě požádal svou přítelkyni o ruku.