



Shrnující zpráva z výzkumu postojů sociálních služeb k LGBT+ klientele

Úvod

V rukou právě držíte výzkumnou zprávu zaměřující se na zkušenosti s prací s LGBT+ klienty*kami a postoje poskytovatelů sociálních služeb v České republice. Naše úsilí o to zmapovat zkušenosti poskytovatelů s LGBT+ klienty nevychází z představy, že by LGBT+ lidé potřebovali zvláštní, samostatný či odlišný typ přístupu či pomoci. Genderová identita a sexuální orientace představují pouze dílčí aspekty osobnosti člověka. Nejsou to nutně faktory, které by ovlivňovaly specifické potřeby ani to nemusí být aspekty, jež hrají v poskytování služby zásadní roli. Jak ukazují i data prezentovaná v této zprávě, řada poskytovatelů služeb považuje sexuální orientaci a genderovou identitu za faktory, které ve vztahu ke klientům*kám nehrají žádnou roli, protože se ke všem chovají stejně. Je ale potřeba si uvědomit, že přístup, který s každým zachází stejně, ne vždy produkuje ty nejlepší výsledky. Respekt a uznání individuální historie, zkušenosti, vazby a specifické překážky, se kterými se jednotlivec může potýkat, představují základní předpoklad kvalitně poskytované péče.

Zaměření pozornosti na LGBT+ osoby jako klienty*ky sociálních služeb by v žádném případě nemělo evokovat představu, že je potřeba tuto skupinu v rámci poskytování služeb jakýmkoliv způsobem vydělit. Usilujeme spíše o zviditelnění a uznání toho, že genderová identita a sexuální orientace tvoří důležitou součást života člověka a výrazný kontext pro pochopení jeho potřeb. Zároveň se jedná o aspekty, jež se stávají předmětem celospolečenských debat, často vyvolávají vášnivé emoce a mohou se dotýkat hodnotových či náboženských představ poskytovatelů. Jako takové mohou vést k zásadním etickým dilematům při poskytování péče i k zraňujícím situacím vycházejícím spíše z neznalosti a tápání v otázkách práce s LGBT+ klienty*kami. Jak ukazují závěry i tohoto výzkumu, poskytovatelé často cítí nejistotu, jak o daném tématu hovořit. Mohou pociťovat obavy z napětí, jež může otevírání otázek spojených s LGBT+ působit mezi zaměstnanci i dalšími uživateli služby. Cílem našeho výzkumu bylo proto mapovat aktuální zkušenosti s prací s LGBT+ klienty*kami i to, do jaké míry pociťují dostatek informovanosti v dané problematice a jak významné tyto otázky vnímají pro svou každodenní práci.

Situace v České republice

Jak konstatuje Vládní strategie rovnosti a odstraňování bariér důstojného života LGBTI+ lidí v ČR 2021-2026 (str.: 40), bariéry v sociální oblasti v České republice spočívají spíše v malé informovanosti ohledně problematiky LGBTI+. Specifika LGBTI+ klientů*tek, které by sociální práce měla reflektovat, přitom nejsou specifika, jež by vyplývala ze sexuální či genderové identity jako takové, ale spíše z důsledků, které tyto identity pro jejich nositele*ky mají v prostředí, které je stigmatizuje. Ve výzkumu Ochránce lidských práv z roku 2019, uvedlo 55 % dotazovaných LGBT+ lidí osobní zkušenost s obtěžováním z důvodu své sexuální orientace (nejčastěji šlo o nadávání – 39 % a zesměšňování- 37 %, v 15 % případů se jednalo o vyhrožování násilím či přímo napadení).¹ Většina českých žáků/kyň uvádí, že se za poslední rok osobně setkala s vtipy o LGBTI+ lidech a jejich negativním hodnocením. Zhruba třetina pak má osobní zkušenost s vyčleňováním LGBTI+ osob z kolektivu, jejich zesměšňováním a slovními útoky na ně. Zhruba deset procent pak uvádí zkušenost i s formami fyzického násilí a dalšími projevy nenávisti.² Znevýhodnění, se kterým se LGBT+ lidé mohou potýkat tvoří důležitý kontext potřeb, na které sociální služby reagují. Stigmatizace může vést ke zhoršení rodinných vztahů a prohlubovat psychické problémy dospívajících. Linka bezpečí každý rok přijme 600 hovorů dětí, jež tuto pomoc vyhledávají v souvislosti se svou sexuální orientací nebo genderovou identitou.³ Zahraniční studie například upozorňují na to, že konflikty v rodinně způsobené nepřijetím genderové identity či sexuální orientace dospívajících vedou k výrazně vyššímu riziku zkušenosti bezdomovectví u mladých LGBT+ lidí.⁴

V rámci pobytových služeb mohou LGBT+ osoby narážet na obavy z přijetí ze strany ostatních klientů*tek i poskytovatelů služeb. Z obav před stigmatizací se často rozhodnou tuto část svého života skrývat. Například zaměstnanci pobytových zařízení pro seniory*ky ve výzkumu organizace PROUD zmiňovali, že se s klienty s ne-heterosexuální orientací setkávají jen minimálně. Pohled na výpovědi samotných LGBTI+ seniorů*rek nicméně ukazuje, že nepřítomnost LGBTI+ klientů*tek je způsobena spíše neochotou a

¹ Veřejný ochránce práv (2019): Být LGBT+ v Česku. Zkušenosti LGBT+ lidí z předsudky, diskriminací, obtěžováním a násilím z nenávisti. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/uploads-import/DISKRIMINACE/Vyzkum/Vyzkum-LGBT.pdf>, str. 15.

² České školy pod lupou: výzkum homofobie a transfobie na školách. Praha: Platforma pro rovnoprávnost, uznání a diverzitu, z.s.. 2016. str. 27.

³ Blog linky bezpečí (25.7.2019): „Jak je důležité mít Pride!“. Dostupné z: <https://blog.linkabezpeci.cz/jak-je-dulezite-miti-pride/>

⁴ LGBT Youth Homelessness: UK National Scoping Cause, Prevalence and Response and Outcome. The Albert Kennedy Trust, Londýn 2014. Dostupné z: https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_31219-10_0.pdf

obavami z coming outu v těchto zařízeních. Výzkum naznačuje, že LGBTI+ senioři*ky nevnímají tyto instituce jako místa, kde by bylo možné o své ne-heterosexuální orientaci otevřeně mluvit.⁵ V rámci sociální práce často nejsou LGBTI+ lidé explicitně zohledňováni při plánování a poskytování služeb. To neznámá, že je nevyužívají nebo by je využívat nechtěli. Neviditelnost LGBTI+ osob jako klientů*tek sociálních služeb může být daná tím, že cítí obavy z přijetí jejich sexuální či genderové identity (nejen ze strany poskytovatelů služby, ale i ostatních uživatelů služby).

Obavy ze stigmatizace mohou posilovat již tak zranitelnou pozici klientů*tek sociálních služeb. Citlivý a informovaný přístup k LGBT+ problematice je v tomto ohledu i základní podmínkou pro vytváření bezpečného prostředí, kde všichni klienti*ky mají stejný prostor pro naplňování práva na rozvoj soukromého života. Dostatečné nezohlednění a malá informovanost v těchto otázkách může mít na poskytování služeb klientům*kám i fatální dopady, jak ilustruje případ dvanáctileté transsexuální dívky, která byla v roce 2018 hospitalizována (s ohledem na své mužské biologické pohlaví) na chlapeckém oddělení Psychiatrické nemocnice Bohnice, kde pak byla opakovaně znásilňována (přinejmenším) jedním z hospitalizovaných chlapců.⁶

LGBTI+ lidé se během svého života mohou potýkat s řadou forem diskriminace, které mohou mít negativní dopad na kvalitu jejich zdraví i důvěru v pomoc ze strany autorit a sociálních služeb. Tyto formy vylučování jsou zakořeněné v historické stigmatizaci ne-heterosexuálních forem vyjádření sexuality. Odbourávání těchto forem diskriminace vyžaduje zvyšování povědomí o tématech spojených s LGBTI+ problematikou, vytváření podpůrných služeb a politik. Sociální práce by v tomto úsilí měla hrát klíčovou roli.

⁵ Novotná, J. a kol. (2016). LGBT senioři/rky – neviditelná menšina. Situace stárnoucích leseb, gayů, bisexuálních s trans osob v České republice a perspektivy LGBT přátelské zdravotní péče. Praha: Platforma pro rovnoprávnost, uznání a diverzitu, z.s. Dostupné z: http://www.prostari.cz/wp-content/uploads/2017/05/proud_seniori_zprava.pdf

⁶ Nález Ústavního soudu ÚS 3003/20. Dostupné z: https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvcvi/Publikovane_nalezky/2021/II_US_3003_20_an.pdf

Shrnutí závěrů

1. Necelá polovina respondentů z řad sociálních služeb (44 %) souhlasí s tím, že potřebám LGBT+ osob je ve společnosti věnována až příliš velká pozornost.
2. Většina respondentů (92 %) rovněž souhlasí s tím, že se dle jejich zkušenosti potřeby LGBT+ osob neliší od potřeb ostatních klientek či klientů, a že jejich služba dělá pro LGBT+ osoby maximum (88 %).
3. Větší část respondentů (81 %) pak souhlasí s tím, že pracovníci v sociálních službách by měli být seznámeni se specifiky práce s LGBT+ osobami.
4. Pokud jde o poskytování sociálních služeb LGBT+ osobám, pouze 9 % respondentů uvedlo, že berou menšinovou sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientů a klientek v potaz vždy, další čtvrtina (25 %) ji bere v potaz jen v případech, kdy to může mít vliv na poskytnutí sociální služby. Pro dvě třetiny (66 %) respondentů toto hledisko není relevantní.
5. Nejmenší zájem o implementaci LGBT+ témat do vnitřních materiálů panuje v oblasti zavedení i jiné možnosti, než je muž nebo žena, do dotazníku hodnocení kvality služby nebo v jiných formulářích, smlouvě a tak podobně.
6. Více než dvě třetiny respondentů (70 %) uvedlo, že se jejich personál nevzdělává v otázkách LGBT+ tematiky a ani o tom neuvažují, dalších 18 % o tom do budoucna uvažuje a jen malá část služeb (12 %) nechává svůj personál v této oblasti dle potřeby vzdělávat.

Výsledky dotazníku

Jedna z činností, která byla uskutečněna pracovní skupinou LGBT+ v sociálních službách, která je realizována v rámci projektu ministerstva práce a sociálních věcí Rozvoj systému sociálních služeb (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739), byl průzkum mezi sociálními službami s cílem, alespoň v základních obrysech zmapovat postoje k práci s LGBT+ klientelou. Průzkum se však také zaměřil i na celkovou zkušenost a připravenost na tuto klientelu v rámci poskytování péče a případný zájem o spolupráci na zlepšování kvality poskytovaných služeb v této oblasti.

Chtěli jste tedy zejména získat základní obrázek o současném stavu poskytování služeb LGBT+ osobám vč. posouzení (ne)důležitosti ze strany poskytovatelů sociálních

služeb se na tento druh klientely specificky připravovat a vzdělávat se v oblasti genderové, sexuální a vztahové rozmanitosti. Nabízí se pak možnost navázat spolupráci s těmi poskytovateli sociálních služeb, kteří budou mít zájem o vzdělávání nebo nějaký typ spolupráce např.: na pilotních projektech. V případě realizace vzdělávacích nebo jiných aktivit na podporu respektující péče o LGBT+ osoby v sociálních službách by bylo dobré průzkum za nějakou dobu zopakovat, aby bylo možné sledovat případné změny ve sledované oblasti.

Jako metoda sběru dat byl zvolen dotazník, který obsahoval celkem 36 otázek zaměřených na několik následujících oblastí:

- Zkušenosti s LGBT+ klientelou či personálem;
- Postoje k LGBT+ osobám a jejich potřebám v sociální oblasti;
- Vzdělávání personálu v oblasti genderové, sexuální a vztahové rozmanitosti;
- Existence interních postupů pro práci s LGBT+ klientelou;
- Charakteristiky oslovovaných sociálních služeb;
- Charakteristiky osoby, která vyplňovala dotazník.

Otázky v dotazníku byly různých typů – uzavřené, škálové baterie i otevřené, kde mohli respondenti uvést prakticky cokoli. Součástí zprávy je jak analýza uzavřených otázek, které zde prezentujeme formou grafů s komentáři, tak i analýza otevřených otázek.

Před samotným ostrým sběrem dat proběhla pilotáž, které se zúčastnilo devět poskytovatelů sociálních služeb. Na základě jejich odpovědí byly provedeny poslední úpravy dotazníku, který byl následně rozeslán všem sociálním službám v databázi MPSV s úvodním slovem Mgr. Davida Pospíšila, ředitele odboru sociálních služeb a sociální práce (viz obrázek níže). Dotazník byl naprosto anonymní, kontaktní údaje mohly sociální služby uvést pouze v případě, že měly zájem o vzdělávání nebo další spolupráci. Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné.

Sběr dat proběhl v průběhu června 2021. Validních odpovědí na dotazník se shromáždilo 1649 ze 5725 oslovených sociálních služeb, návratnost tedy činila 29 %.

Téma LGBT+ v sociálních službách

Vážená paní ředitelko, vážený pane řediteli,

prosíme Vás tímto o vyplnění dotazníku na téma přístupu sociálních služeb ke klientkám a klientům z řad leseb, gayů, bisexuálních a trans osob (dále jen LGBT+). Získané informace nám umožní zmapovat současnou situaci a cíleněji pracovat na zlepšování sociálních služeb poskytovaných těmto skupinám.

Dotazník spustíte kliknutím na tlačítko "Další" níže.

V případě, že poskytujete víc sociálních služeb, vyplňte prosím dotazník za každou službu zvlášť – dle identifikátoru. Vyplnění dotazníku zabere přibližně 10-15 minut. Vyplňte prosím dotazník najednou, bez delších prodlev (bez přestávek v řádu desítek minut), aby nedošlo ke ztrátě zadaných dat.

Budeme Vám velmi vděční, když předáte vyplnění dotazníku sociálnímu pracovníkovi nebo sociální pracovníci, případně jiným odborným pracovníkům a pracovnícím, kteří pracují s klienty a klientkami v přímé péči nebo mají na starosti oblast kvality Vaší sociální služby.

Veškeré poskytnuté údaje jsou anonymní a budou využity pouze pro účely zpracování dat.

Zpráva z výzkumu bude po zpracování k dispozici (a v závislosti na situaci pandemie COVID-19) na webových stránkách projektu (<http://rsss.mpsv.cz/>). Pokud máte zájem, můžete si o ni napsat v poslední otázce tohoto dotazníku, nebo na email: petr.votruba@mpsv.cz

Zkratka LGBT+ je akronymem, který je složený z počátečních písmen slov a slovních spojení lesba, gay, bisexuální osoba, transgender osoba. „+“ je pak vyjádřením toho, že spektrum identit je daleko širší:

- „L“ (lesba) – žena, která je sexuálně i romanticky přitahována k jiným ženám,
- „G“ (gay) – muž, který je sexuálně i romanticky přitahován k jiným mužům,
- „B“ (bisexuální osoba) – osoba, která je sexuálně i romanticky přitahována k mužům i k ženám
- „T“ (transgender osoba) – pojem označující osoby, jejichž genderová identita není v souladu s pohlavím připsaným po narození.

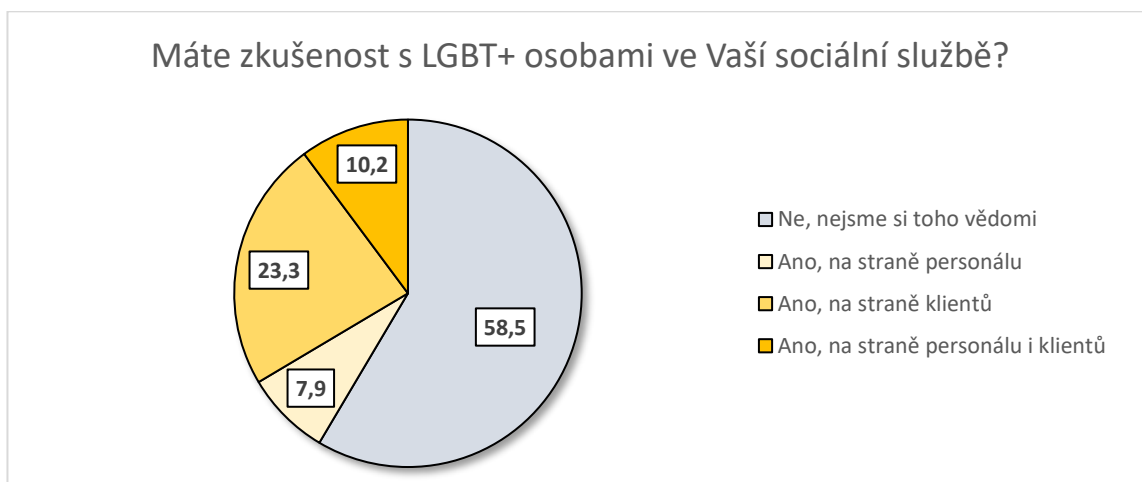
Genderová identita je vnitřní pocit příslušnosti k určitému pohlaví, pocit, zda se cítíme být ženou, či mužem.

Mgr. David Pospíšil
ministerstvo práce a sociálních věcí
ředitel odboru sociálních služeb a sociální práce

1. Zkušenosti sociálních služeb s LGBT+ klientelou nebo personálem

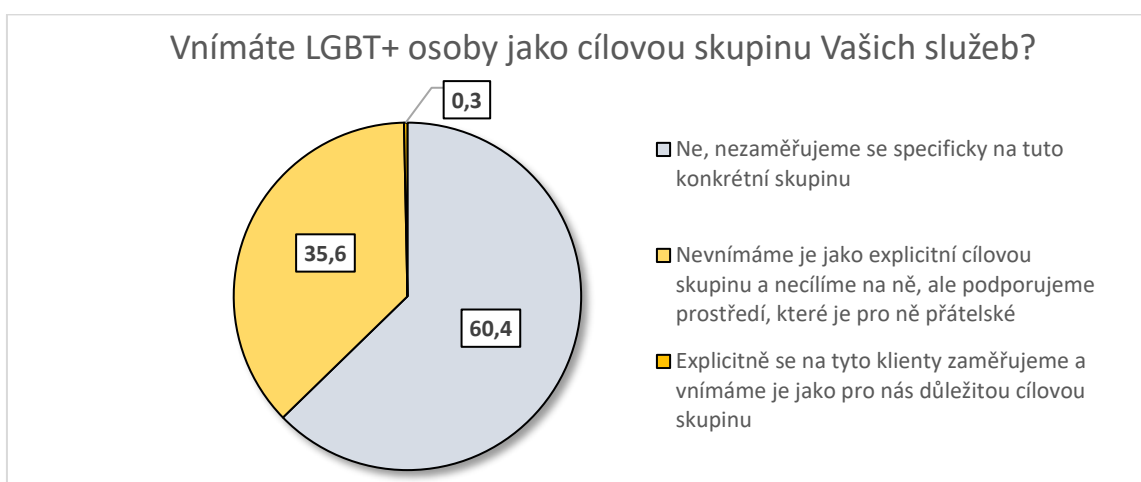
Zkušenost s LGBT+ osobami na straně klientely nebo personálu uvedlo 41 % sociálních služeb, z toho u 8 % šlo jen o zkušenost na straně personálu, u 23 % šlo jen o zkušenost na straně klientů a v 10 % šlo o zkušenost na straně personálu i klientely.

Odpověď na tuto otázku nás zajímala, protože přímá zkušenost s LGBT+ osobou může ovlivňovat postoje a názory na toto téma a u sociálních služeb může ovlivnit postoj a vztah k LGBT+ klientele.



2. Zaměření sociálních služeb na LGBT+ klientelu

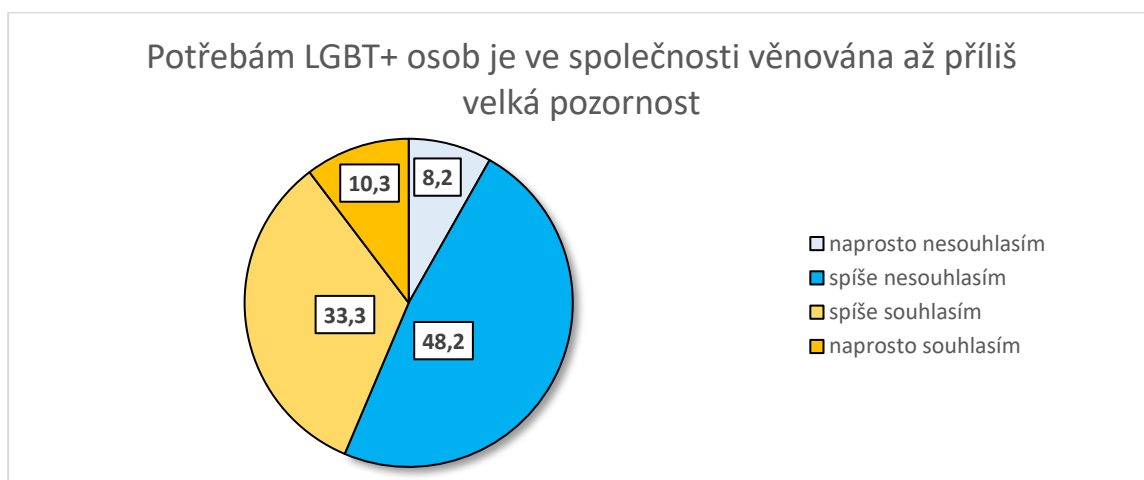
Téměř dvě třetiny, tj. 60 % sociálních služeb, které na dotazník odpověděly, se nezaměřují specificky na LGBT+ osoby. Zhruba třetina (36 %) na tyto osoby sice necílí, ale podporuje prostředí, které je pro ně přátelské. Jako důležitou cílovou skupinu je vnímá necelé procento respondentů (0,3 %).



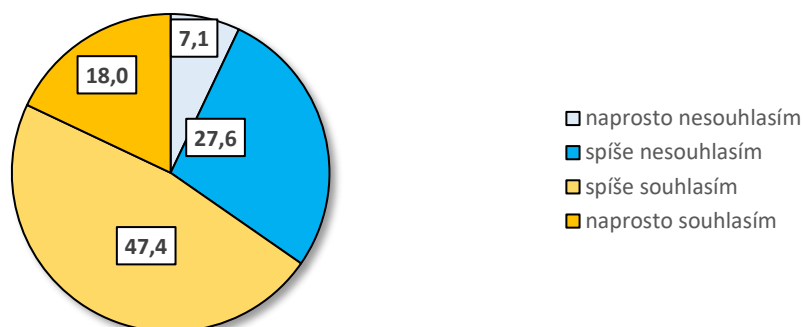
3. Hodnocení výroků spojených s LGBT+ lidmi

Níže jsou uvedeny grafy zobrazující výsledky hodnocení několika výroků spojených s LGBT+ lidmi ve společnosti a v sociálních službách.

Necelá polovina respondentů z řad sociálních služeb (44 %) souhlasí s tím, že potřebám LGBT+ osob je ve společnosti věnována až příliš velká pozornost. Zároveň dvě třetiny z nich (65 %) souhlasí s tím, že LGBT+ osoby jsou stále v mnoha oblastech života diskriminovány.

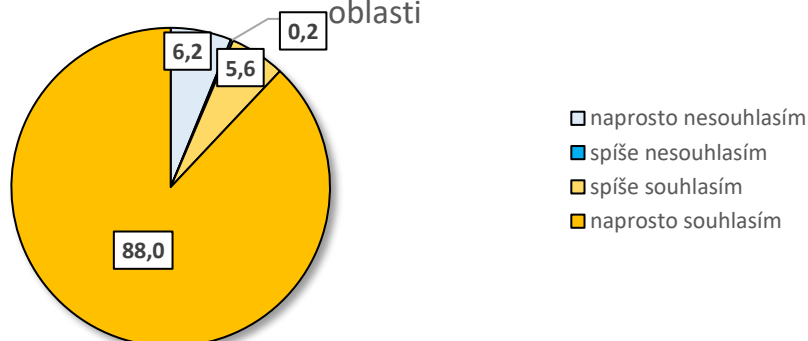


LGBT+ osoby jsou stále v mnoha oblastech života diskriminovány

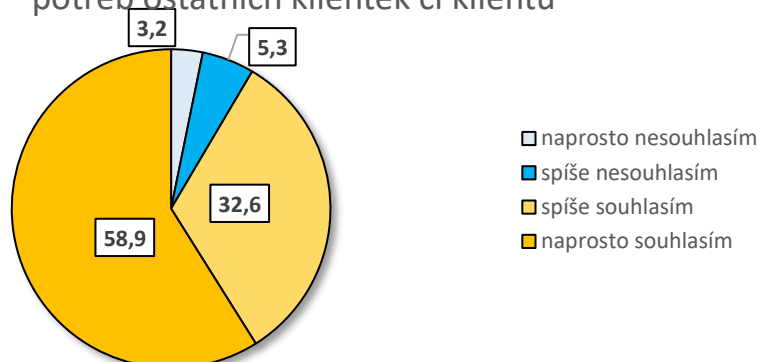


Většina sociálních služeb, co na dotazník odpověděla (94 %), souhlasí s výrokem, že jejich služba zohledňuje individuální situaci jednotlivce bez ohledu na jeho etnicitu, náboženství, sexualitu či další oblasti. Většina respondentů (92 %) rovněž souhlasí s tím, že se dle jejich zkušenosti potřeby LGBT+ osob neliší od potřeb ostatních klientek či klientů, a že jejich služba dělá pro LGBT+ osoby maximum (88 %).

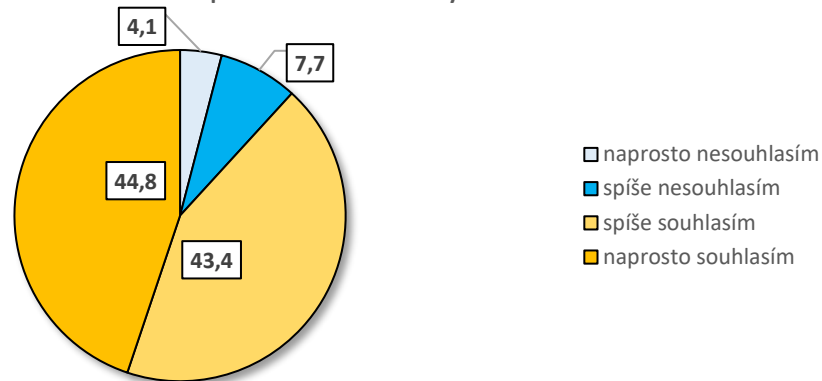
Naše soc. služba vždy zohledňuje individuální situaci jednotlivce bez ohledu na jeho etnicitu, náboženství, sexualitu či další oblasti



Potřeby LGBT+ osob se vzhledem k naší zkušenosti neliší od potřeb ostatních klientek či klientů

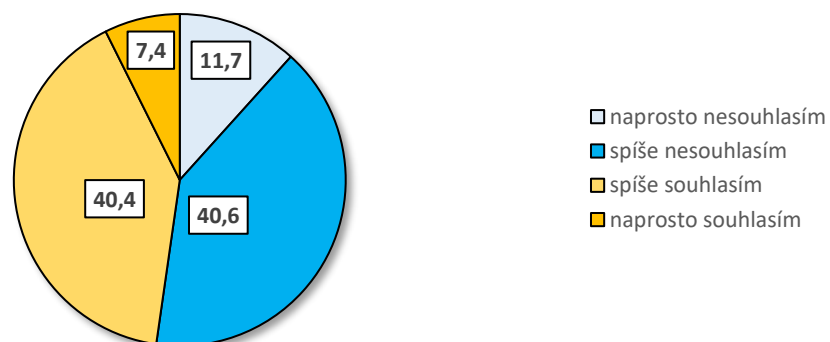


Naše služba dělá pro LGBT+ osoby maximum

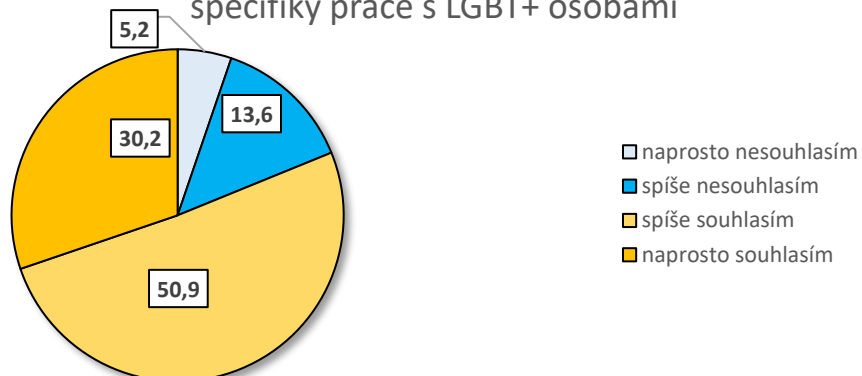


Pokud jde o výrok „Pro některé lidi pracující v sociálních službách by práce s LGBT+ klienty mohla být problematická“ se názor liší zhruba půl na půl, souhlasí s ním 48 % respondentů. Větší část respondentů (81 %) pak souhlasí s tím, že pracovníci v sociálních službách by měli být seznámeni se specifiky práce s LGBT+ osobami.

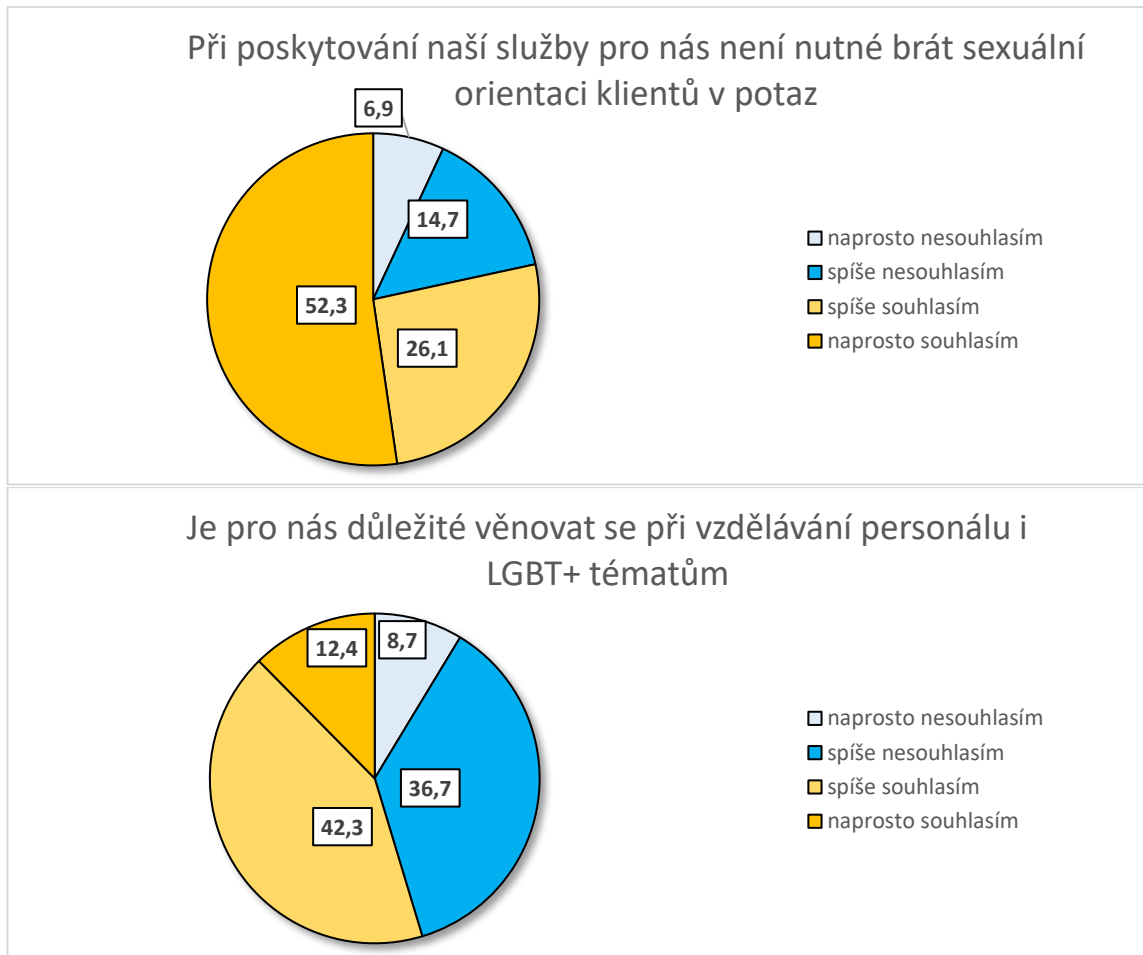
Pro některé lidi pracující v sociálních službách by práce s LGBT+ klienty mohla být problematická



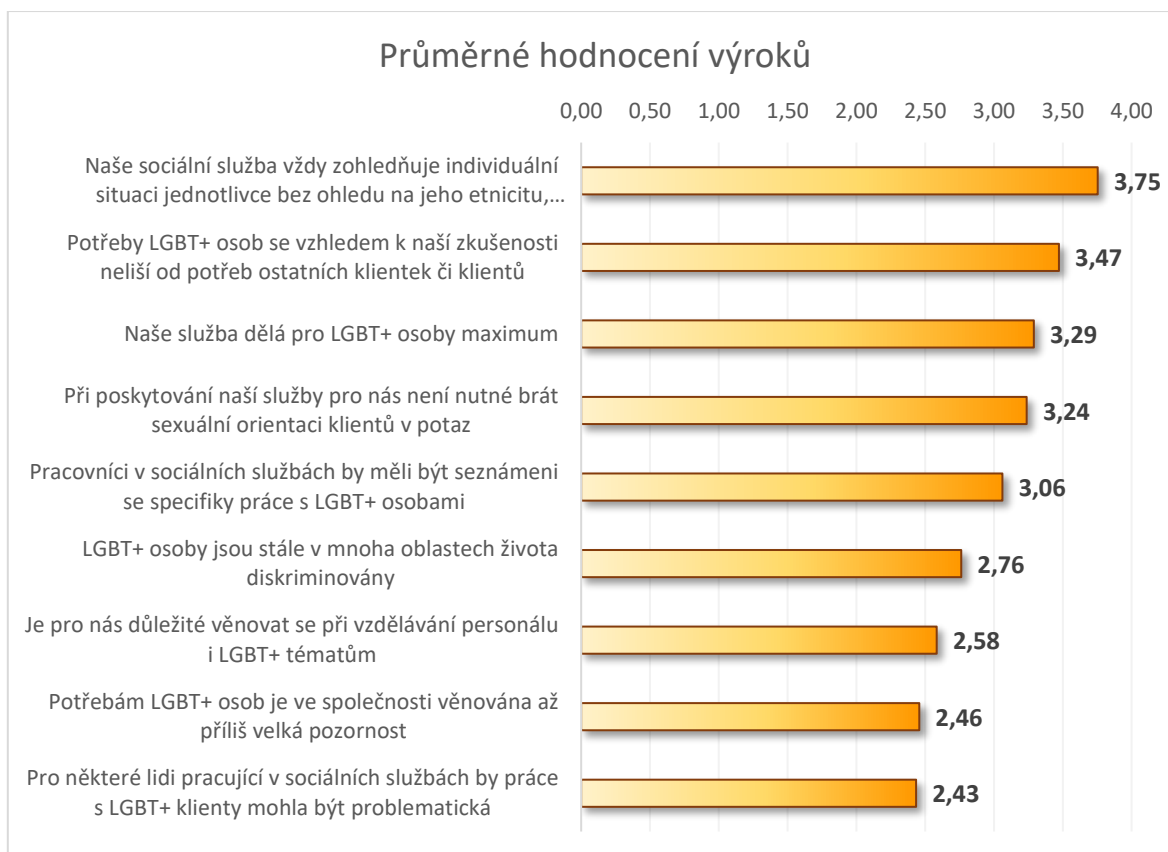
Pracovníci v sociálních službách by měli být seznámeni se specifiky práce s LGBT+ osobami



S výrokem „Při poskytování naší sociální služby pro nás není nutné brát sexuální orientaci klientů v potaz“ souhlasí téměř čtyři pětiny respondentů (78 %). S výrokem „Je pro nás důležité věnovat se při vzdělávání personálu i LGBT+ tématům“ souhlasí nadpoloviční většina, tedy 55 % sociálních služeb, které na dotazník odpověděly.

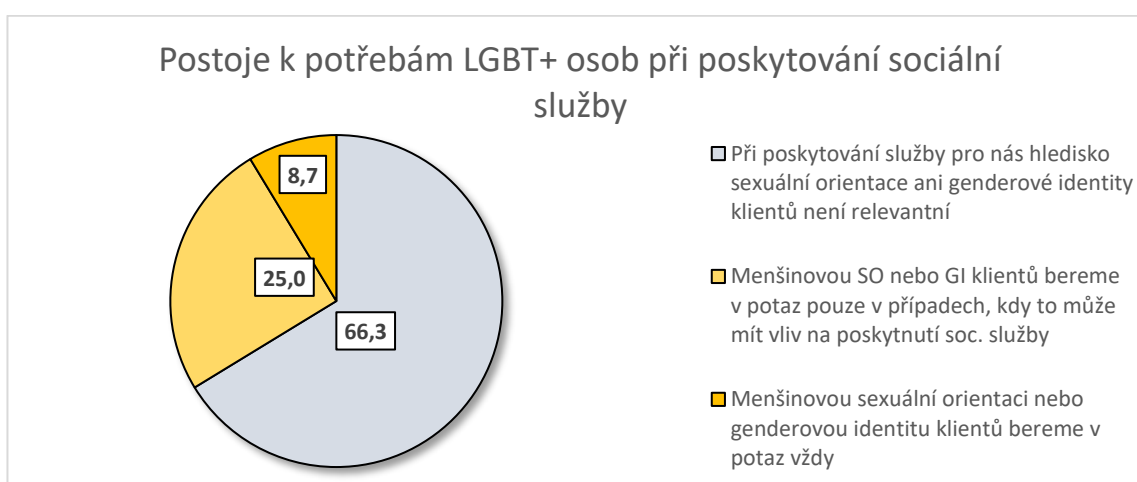


Když se na výroky podíváme z hlediska srovnání průměrných hodnocení na škále 1-4, kde 1 je naprostý nesouhlas a 4 je naprostý souhlas, nejvíce respondenti v průměru souhlasili s výrokem „Naše sociální služby vždy zohledňuje individuální situaci jednotlivce bez ohledu na jeho etnicitu, náboženství, sexualitu a další oblasti“. Nejmenší souhlas byl naopak s výroky „Potřebám LGBT+ osob je ve společnosti věnována až příliš velká pozornost“ a „Pro některé lidi pracující v sociálních službách by práce s LGBT+ klienty mohla být problematická.“

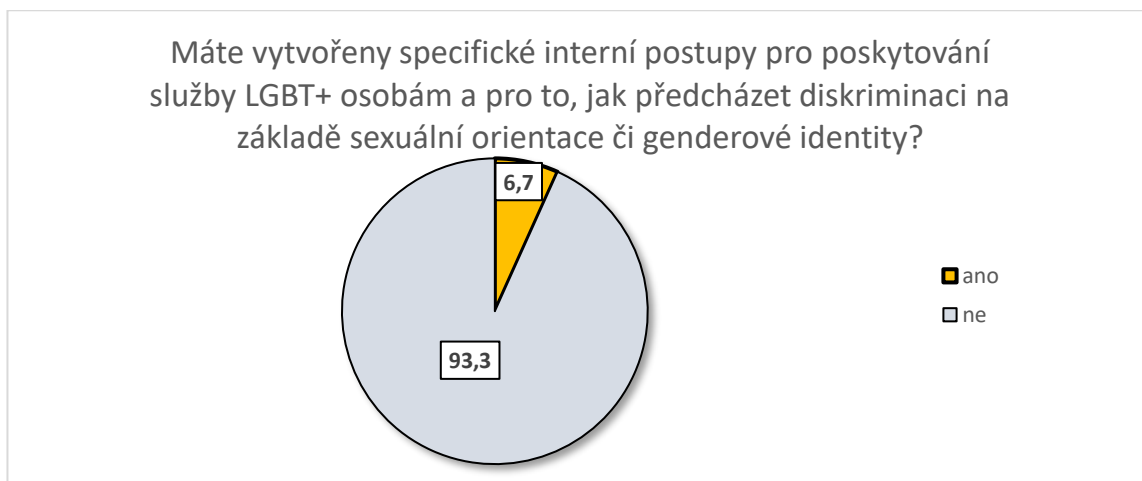


4. K poskytování sociálních služeb LGBT+ osobám

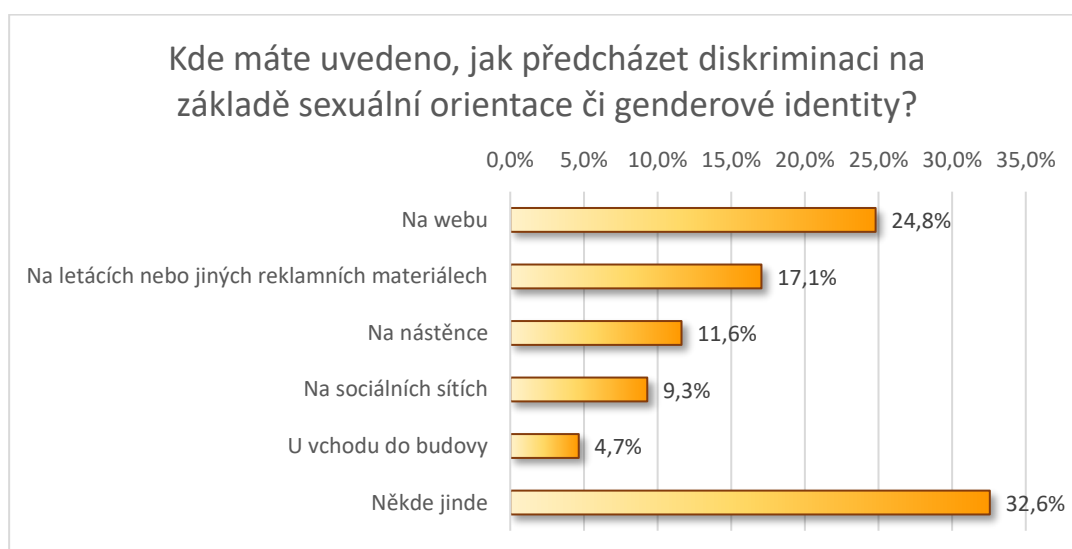
Pokud jde o poskytování sociálních služeb LGBT+ osobám, pouze 9 % respondentů uvedlo, že berou menšinovou sexuální orientaci nebo genderovou identitu klientů a klientek v potaz vždy, další čtvrtina (25 %) ji bere v potaz jen v případech, kdy to může mít vliv na poskytnutí sociální služby. Pro dvě třetiny (66 %) respondentů toto hledisko není relevantní.



Jen 7 % sociálních služeb, co vyplnily dotazník, v něm uvedlo, že má vytvořeny specifické interní postupy pro poskytování služby LGBT+ osobám a pro to, jak předcházet diskriminaci na základě sexuální orientace či genderové identity.

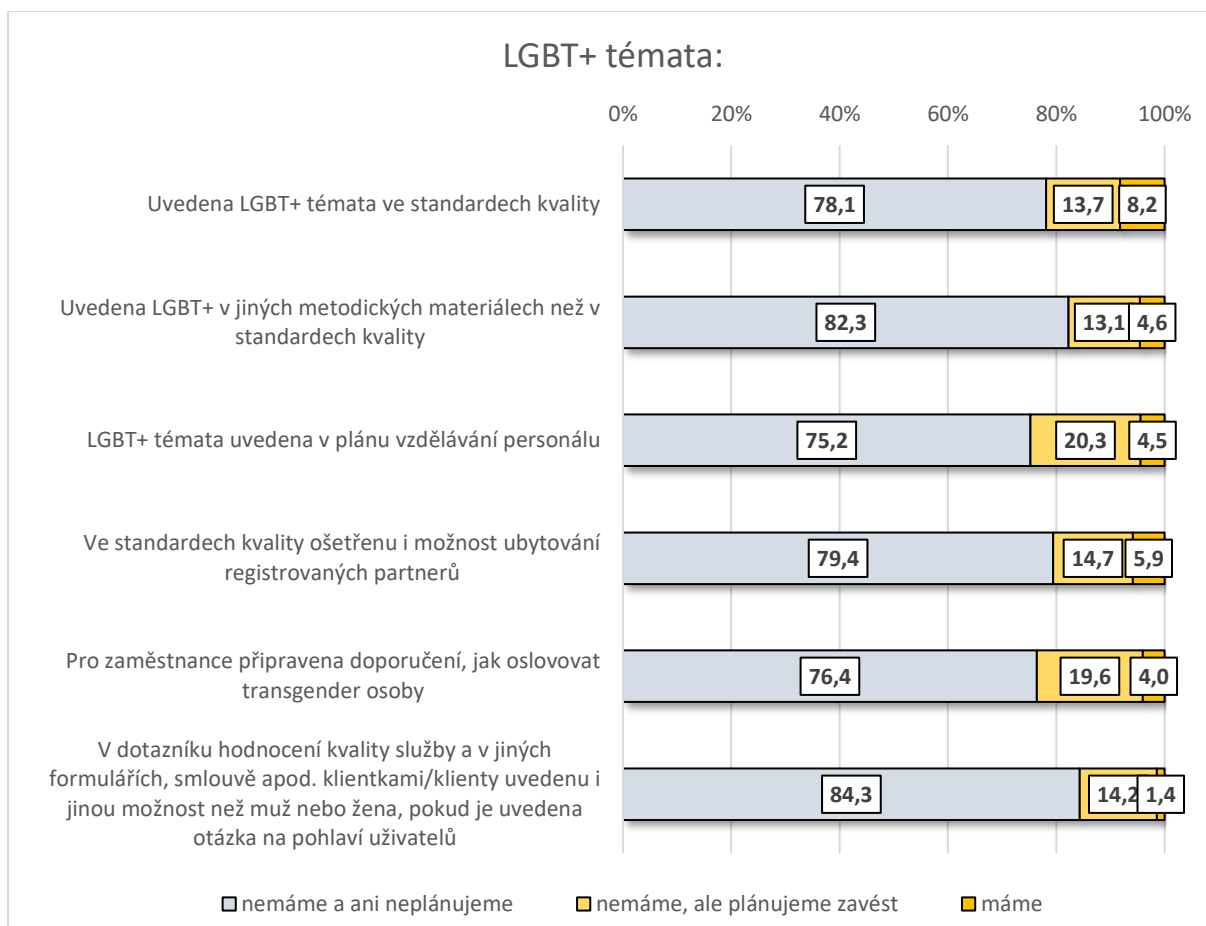


Pokud sociální služby mají někde uvedeno, jak předcházet diskriminaci na základě sexuální orientace či genderové identity, tak je to ve čtvrtině případů na webu (25 %), v 17 % na letácích nebo jiných materiálech, ve 12 % na nástěnce, v 9 % na sociálních sítích, v 5 % u vchodu do budovy a ve třetině případů (33 %) ještě někde jinde, a to nejčastěji ve standardech kvality (16 případů), v pravidlech služby (12 případů) nebo v etickém kodexu (4 případy).

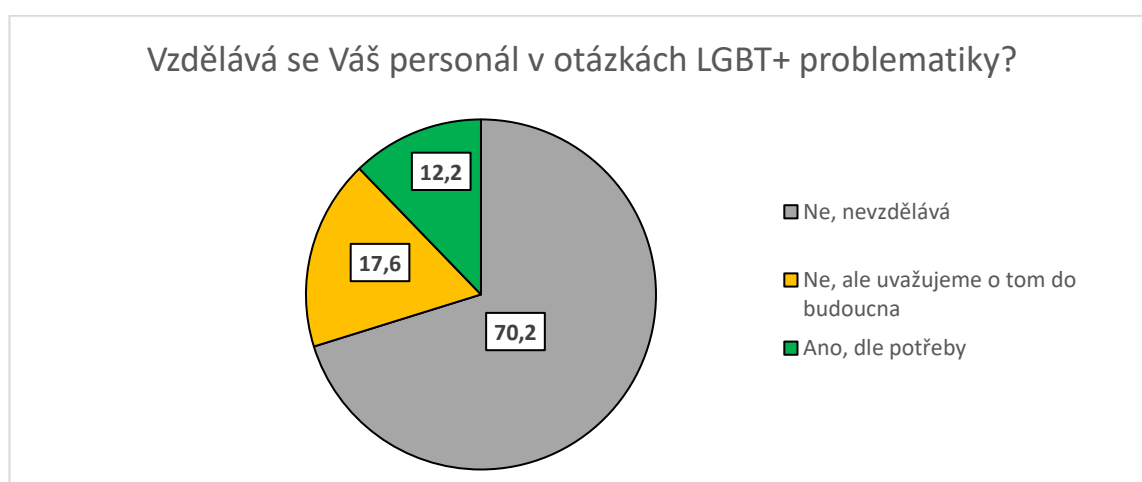


| Kde jinde | počet |
|---|-------|
| Ve standardech kvality | 16 |
| V pravidlech služby | 12 |
| V etickém kodexu | 4 |
| V interním dokumentu | 3 |
| V operačním manuálu služby | 3 |
| Máme uvedeno, že služby poskytujeme všem bez ohledu na sexuální orientaci nebo gender | 2 |
| Jedná se o širší cílovou skupinu – osoby ohrožené rizikovým způsobem života | 1 |
| Na sociálních sítích se tématu pravidelně věnujeme, v "hlavičce" ho ale uvedené nemáme | 1 |
| Nemáme uvedeno, není to pro nás relevantní, poskytujeme služby každému, kdo spadá do cílové skupiny a orientace nebo pohlaví nerozlišujeme. Nepochází k diskriminaci těchto osob a nevidím důvod, proč mít speciální pravidla pro poskytování služeb LGBT+, jsou to klienti stejně jako ostatní, není důvod je nějakým způsobem vyčleňovat a přiřazovat jim speciální pravidla atd. | 1 |
| Principem občanského poradenství je nestrannost, kdy je poskytována služba bez ohledu mj. na pohlaví, sexuální orientaci ... vysloveně LGBT+ charakteristiku uvedenu nemáme (principy však máme uvedeny na webu, nástěnce atd.). | 1 |
| Protokol o sexualitě | 1 |
| V registru služeb, které poskytují služby i LGBT+ klientům, na jejich webu | 1 |
| Celkem | 46 |

Pokud jde o interní materiály, nejvíce respondentů (8 %) uvedlo, že LGBT+ témata mají uvedeny ve standardech kvality, dalších 14 % je plánuje do standardů zavést. Čtvrtina sociálních služeb, co vyplnila dotazník, má nebo plánuje LGBT+ témata zavést do plánu vzdělávání. Naopak nejmenší zájem o implementaci LGBT+ témat do vnitřních materiálů panuje v oblasti zavedení i jiné možnosti, než je muž nebo žena, do dotazníku hodnocení kvality služby nebo v jiných formulářích, smlouvě a tak podobně.

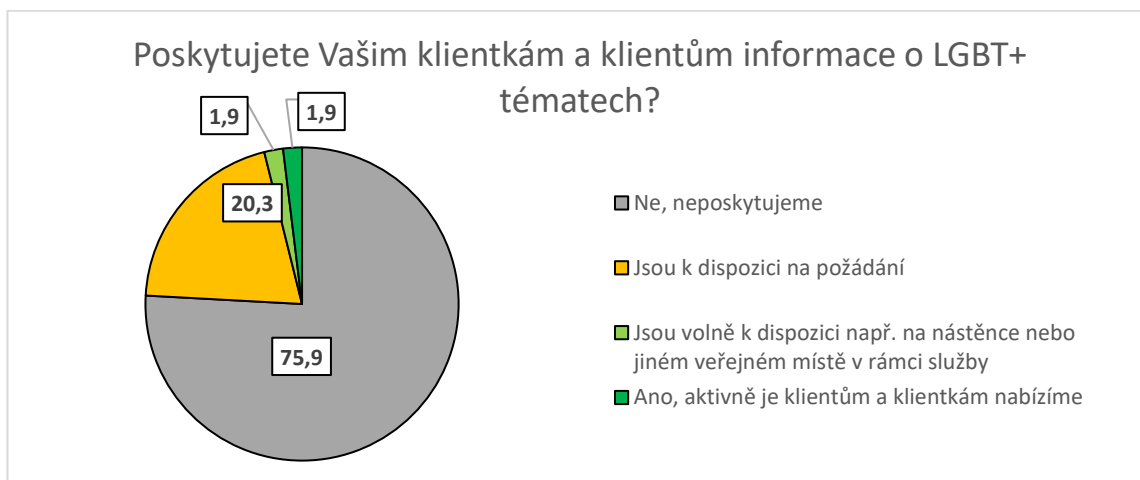


Více než dvě třetiny respondentů (70 %) uvedlo, že se jejich personál nevzdělává v otázkách LGBT+ tematiky a ani o tom neuvažují, dalších 18 % o tom do budoucna uvažuje a jen malá část služeb (12 %) nechává svůj personál v této oblasti dle potřeby vzdělávat.



Pouze 2 % respondentů nabízí aktivně klientům a klientkám služby informace o LGBT+ tématech a další 2 % je mají volně k dispozici např. na nástěnce nebo jiným

veřejném místě v rámci služby, pětina (20 %) je má k dispozici na požádání a většina služeb, co na dotazník odpověděla (76 %) je neposkytuje vůbec.



5. Výstupy z otevřené otázky

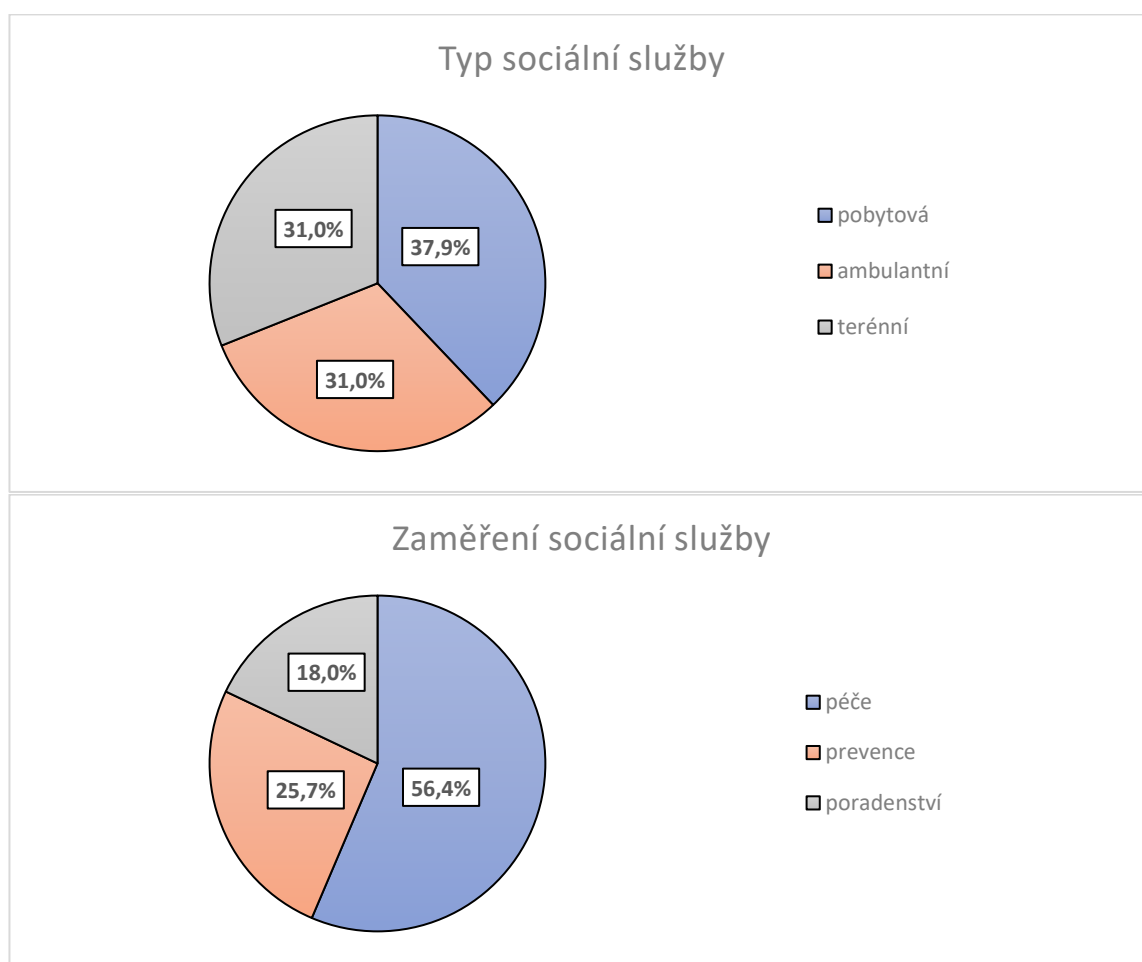
Okruhy odpovědí na otevřenou otázku: „*Pokud je ještě něco, co je z Vašeho pohledu důležité k tématu LGBT+ osob v sociálních službách a v dotazníku to nebylo zmíněno, můžete se o tom rozepsat zde:*“. Vyplnění této otázky bylo dobrovolné.

Okruhy jsou řazeny od nejprogresivnějších / nejvíce liberálních / nejčastějších přes pozitivně kritické, neutrální po nejvíce negativní / nenávistné.

| Č. | Okruh |
|-----|--|
| 1. | Několik odpovědí je progresivnějších, než je úroveň nastavená dotazníkem (faktické kritické připomínky k formě i obsahu by bylo dobré sepsat a reflektovat) |
| 2. | Upozornění na intersekcionalitu – některé menšiny nepřijímají LGBT+ kladně |
| 3. | Upozornění na předsudky pracovníků/organizací – „někteří pracovníci ve službách (zejména věřící) mají k LGBT+ odpor/předsudky, v církevních organizacích bude těžké prosadit“ |
| 4. | Pozitivní – již aktivně pracují s LGBT+ klienty*klientkami |
| 5. | Pozitivní postoj a plánují uplatnit v praxi – vnímají tabuizaci tématu, chtějí měnit, chybí speciální prostor pro LGBT+, do budoucna bude potřeba, znalost pořadů o LGBT+, chápou vliv doby na sebevnímání klienta, nutnost vnímat reakce veřejnosti, požadavek na osvětu a vzdělávání (nenašli nabídku akreditovaného kurzu Prague Pride – Proud – potřeba zpropagovat), mají mezi zaměstnanci LGBT+ aktivisty/insidery, ale pro službu není specifické |
| 6. | Nejčastější se jeví odpověď ve smyslu – služby poskytujeme všem stejně, bez ohledu na rasu, náboženství, sexuální orientaci. Většinou ale další část odpovědi naznačuje, že se spíše jedná o „mantru“, za kterou se organizace/jednotlivci vědomě či nevědomě schovávají, nejdou hlouběji, je otázka, zda skutečně poskytují LGBT+ klientům*klientkám individuální a respektující službu. V několika odpovědích ale respondenti*respondentky skutečně dokládají respekt a vůli jít do hloubky, naplňují respektující službu v praxi. |
| 7. | Argument „máme dobře nastavenou individuální službu, nepotřebujeme víc“, často ale následuje dovětek – nechceme upřednostňovat jednu skupinu před druhou, nemáme pocit, že LGBT+ lidi jsou diskriminováni, orientaci a gender považujeme za citlivé údaje, proto se neptáme |
| 8. | Varianta argumentu „máme dobře nastavenou individuální službu, nepotřebujeme víc“ – očekávání, že se LGBT+ klienti*klientky vyoutují sami, přenesení proaktivity/odpovědnosti na klienty*klientky – hl. ve službách poskytovaných seniorům*seniorkám – LGBT+ senioři se jako takoví neprojevují (někde chápou historické důvody) |
| 9. | Argument anonymity služby a pokud LGBT+ nesouvisí s poskytovanou službou, nezjišťujeme (není důležité vědět k poskytování služby jako takové) |
| 10. | Řešení ojedinělých případů („kam zařadit „transgender““) |
| 11. | Zjišťování orientace je diskriminační, obava z násilného nucení do coming outu |
| 12. | Argument množstvím pro irelevantnost speciální pozornosti LGBT+ – „jsou tady početnější skupiny“ |
| 13. | Kritika designu dotazníku – otázky jsou manipulativní, osobní, špatný design dotazníku, desinterpretace dotazníku (cítí se dotčeni, že by mohli být považováni za diskriminující) |
| 14. | Je potřeba věnovat pozornost nejenom LGBT+, ale sexualitě obecně (redukce identity na sexuální stránku) |
| 15. | Neumím odpovědět, mám jen sporadické zkušenosti |
| 16. | Pociťovaný „nadměrný tlak“ na to, aby se zabývali LGBT+ (ve společnosti, od institucí jako MPSV) |
| 17. | Seniorská skupina – u seniorů nevnímáme jako důležité, v současnosti, senioři o tom nemluví, naopak u mladých čím dál víc důležité |
| 18. | Postoje motivované názory církve – od postoje „láskeplného přijetí LGBT+ lidí, kteří jsou společenská anomálie, jejíž příčinou jsou např. z rozvrácené rodiny“ k nenávisným vyjádřením |
| 19. | Argumentace „mám mezi LGBT+ kamarády“... a ti žádné škatulkování nechtějí, necítí se diskriminováni atd. |
| 20. | Negativní postoje – jiné než z prostředí církve – gendertotalita, sociální inženýrství, anti-LGBT+ argumentace, nezákonné „zvýhodňování“ |
| 21. | Vulgarismy |

6. Struktura sociálních služeb, které na dotazník odpovídaly

Sociální služby z hlediska typu byly v průzkumu rozloženy poměrně rovnoměrně, ambulantních i terénních bylo 31 %, pobytových bylo o něco více – 38 %. Nejvíce se jich pak zaměřovalo na oblast péče (56 %), zhruba čtvrtina na prevenci (26 %) a 18 % na poradenství.



Z hlediska velikosti jsme zjišťovali počet klientů a klientek za roky 2019 a 2020 vzhledem k tomu, že rok 2020 mohla negativně ovlivnit covidová situace. Průměrný počet klientů a klientek na službu, v roce 2019, byl 171 s odchylkou 480 osob s tím, že minimum byla nula a maximum 10 tisíc osob, za rok 2020 to bylo v průměru o 4 osoby méně (167 s odchylkou 457 osob).

| | Počet klientů a klientek za rok 2019 | Počet klientů a klientek za rok 2020 |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Průměr | 171,0 | 167,0 |
| Směrodatná odchylka | 479,66 | 457,07 |
| Minimum | 0 | 0 |
| Maximum | 10000 | 10000 |

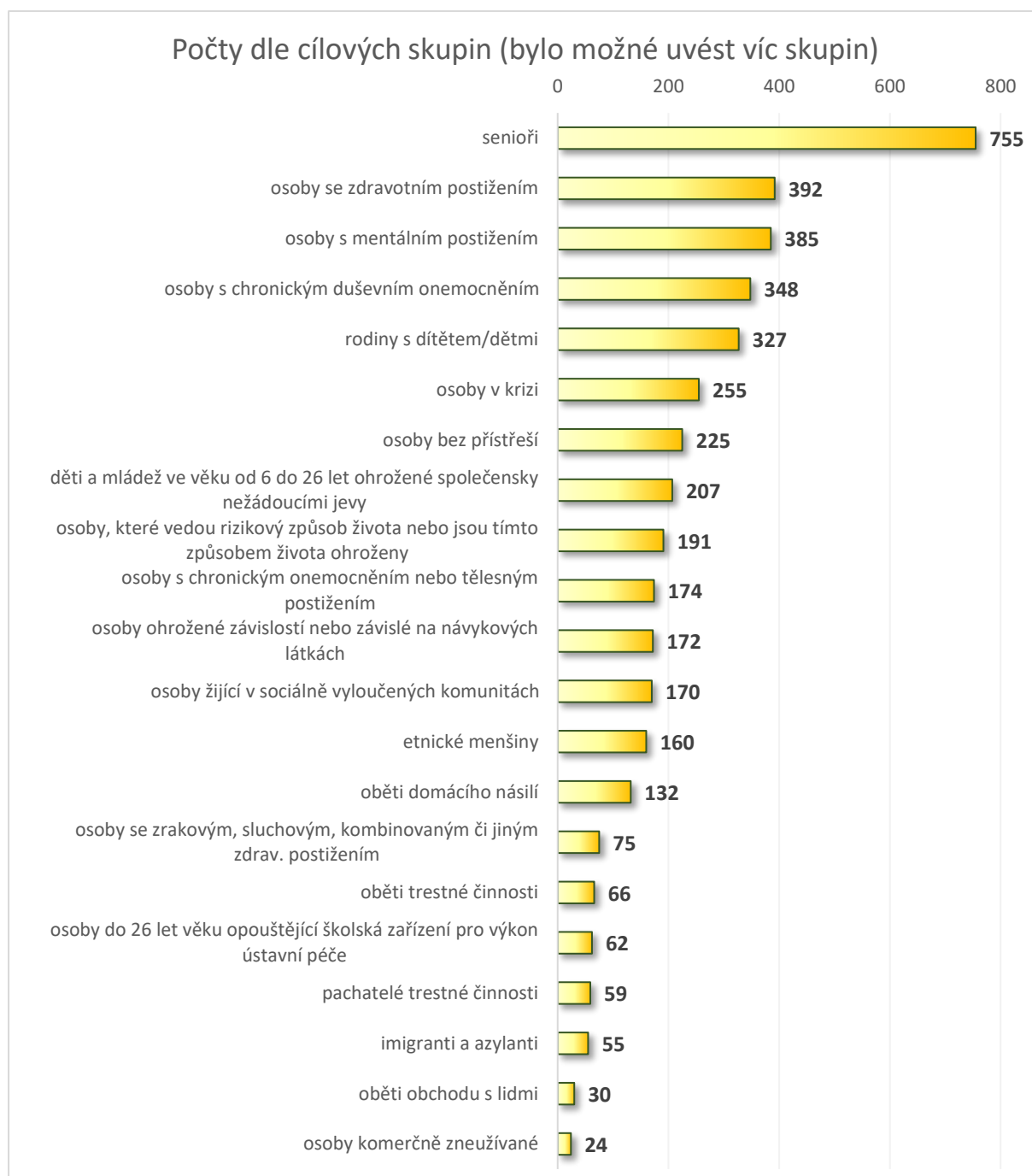
V průměru nejméně klientů a klientek uváděly z hlediska typu pobytové služby (72, resp. 71 osob), nejvíce ambulantní služby (281, resp. 267 osob).

| Typ sociální služby | | Počet klientů a klientek za rok 2019 | Počet klientů a klientek za rok 2020 |
|---------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Pobytová | Průměr | 72,1 | 70,6 |
| | Směrodatná odchylka | 76,74 | 75,45 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 588 | 602 |
| Terénní | Průměr | 186,1 | 188,8 |
| | Směrodatná odchylka | 588,09 | 590,70 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 10000 | 10000 |
| Ambulantní | Průměr | 280,6 | 266,5 |
| | Směrodatná odchylka | 611,86 | 550,91 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 8000 | 6500 |

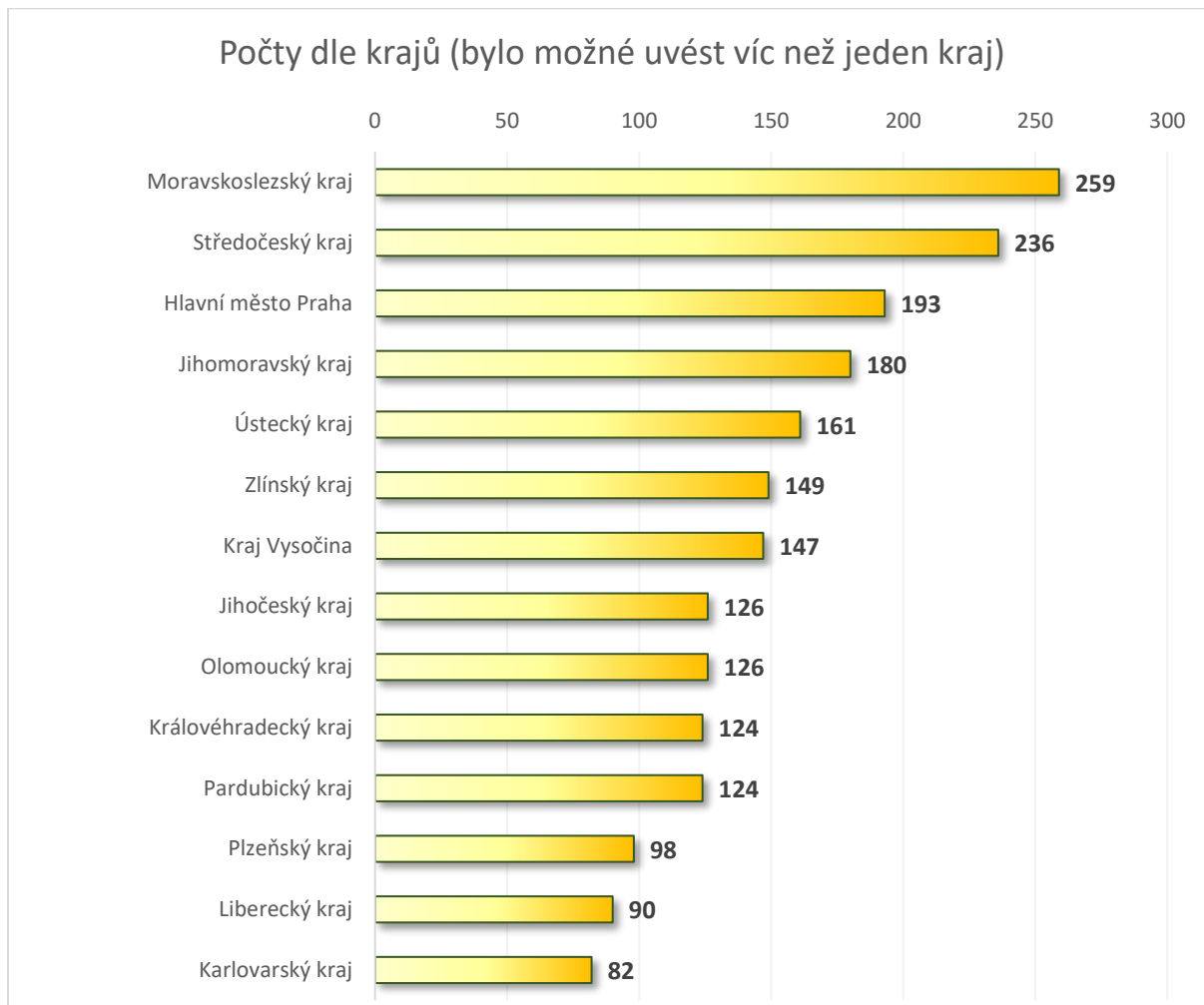
Z hlediska zaměření bylo nejméně klientů a klientek uváděno v oblasti péče (97 osob), nejvíc pak využívalo poradenství (497, resp. 473 osob).

| Zaměření sociální služby | | Počet klientů a klientek za rok 2019 | Počet klientů a klientek za rok 2020 |
|--------------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Péče | Průměr | 96,9 | 97,4 |
| | Směrodatná odchylka | 157,55 | 154,08 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 1800 | 1800 |
| Prevence | Průměr | 136,2 | 133,5 |
| | Směrodatná odchylka | 239,93 | 238,89 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 2593 | 2500 |
| Poradenství | Průměr | 497,2 | 472,8 |
| | Směrodatná odchylka | 1064,02 | 1007,20 |
| | Minimum | 0 | 0 |
| | Maximum | 10000 | 10000 |

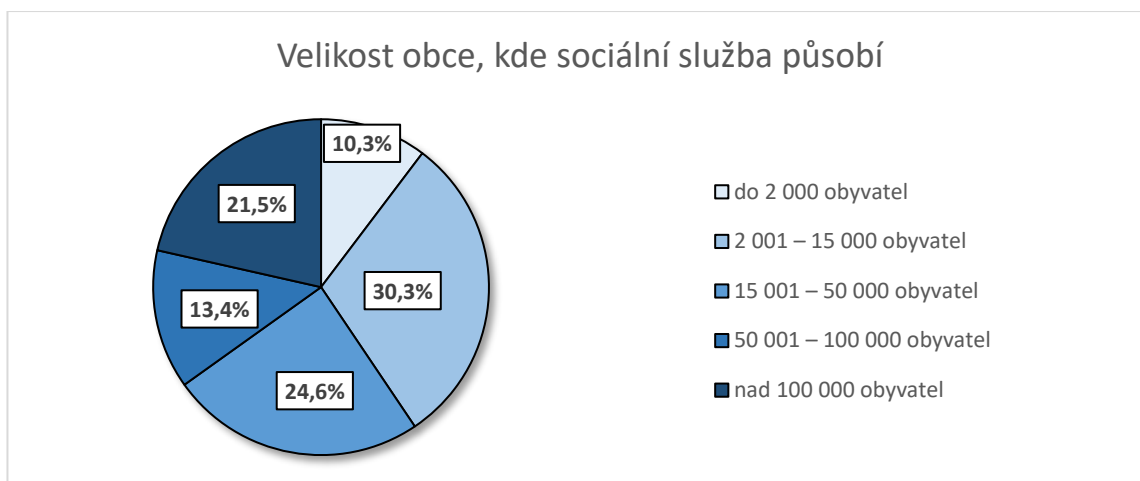
Nejvíce poskytovatelů sociálních služeb, kteří vyplnili dotazník, se zaměřovali na seniorskou klientelu (755 služeb), dále pak na osoby se zdravotním (392 služeb) a mentálním postižením (385 služeb). Nejméně bylo naopak služeb, které se zaměřovaly na komerčně zneužívané osoby (24 služeb) a na oběti obchodu s lidmi (30 služeb).



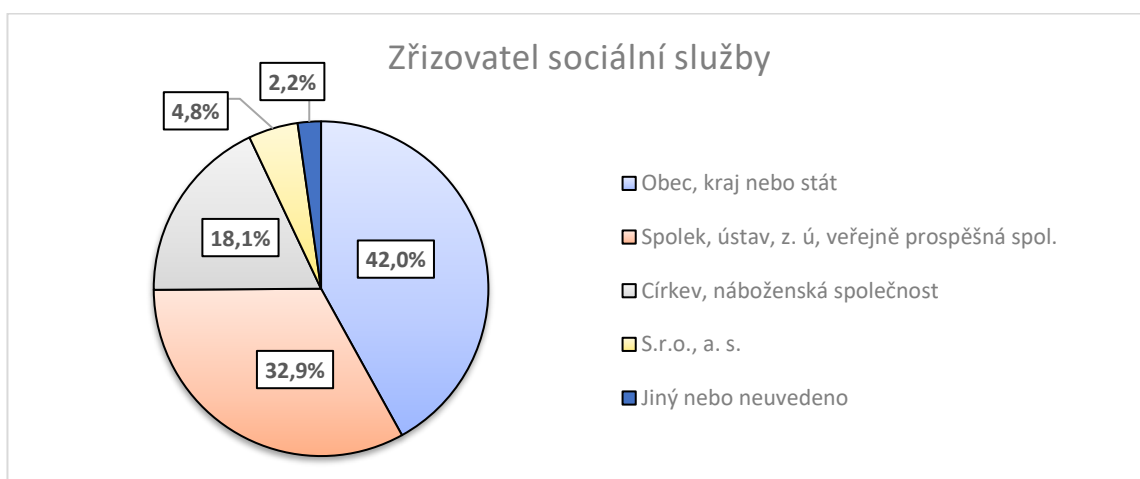
Nejvíce sociálních služeb působilo v Moravskoslezském kraji (259 služeb) a ve Středočeském kraji (236 služeb), nejméně byly zastoupeny kraje Karlovarský (82 služeb), Liberecký (90 služeb) a Plzeňský (98 služeb).



Z hlediska velikosti obce byly nejméně zastoupeny ty nejmenší do 2 tisíc obyvatel (10 % služeb) a obce mezi 50 a 100 tisíci obyvateli (13 %), zhruba třetinu souboru odpovědí tvořily sociální služby, které uvedly velikost obce mezi dvěma a patnácti tisíci obyvateli (30 %).

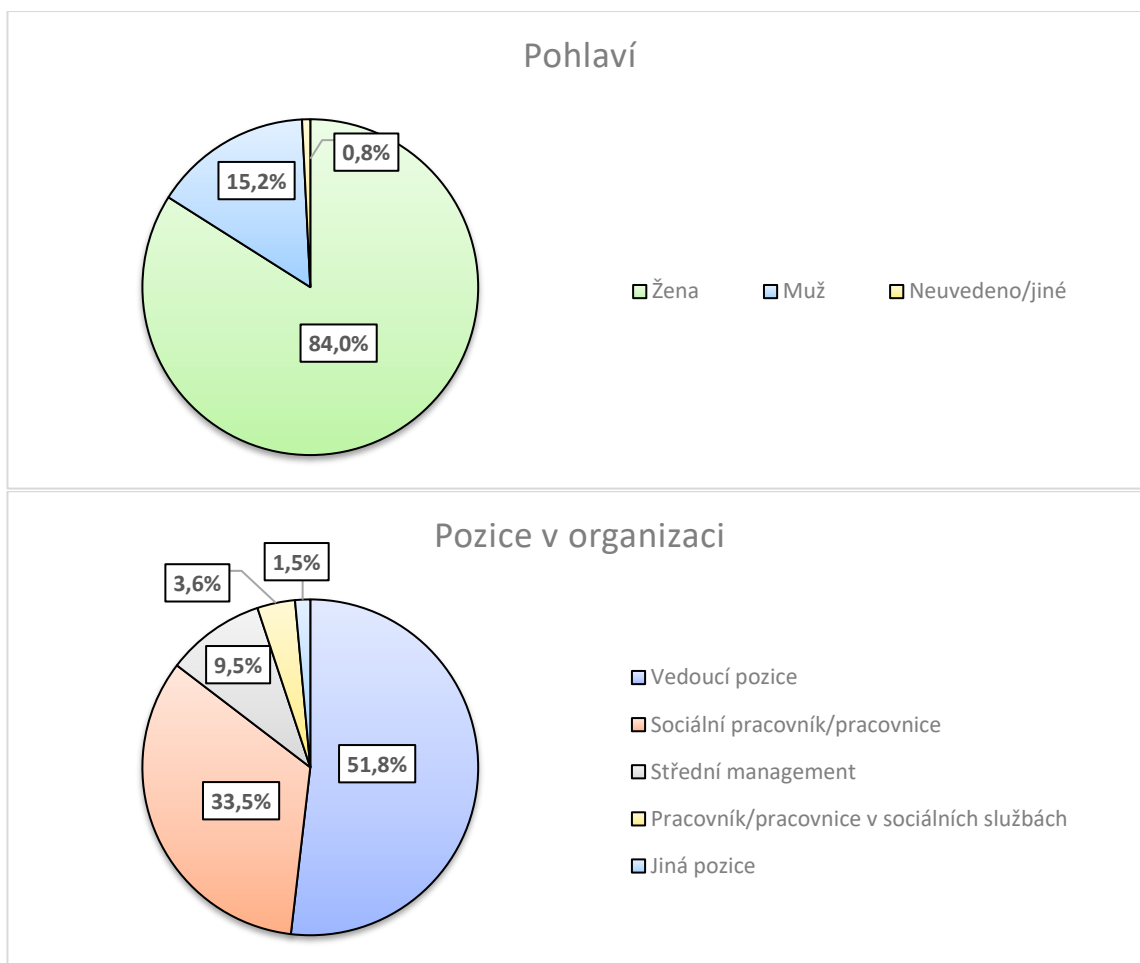


Jako svého zřizovatele nejčastěji respondenti a respondentky uváděli obec, kraj či stát (42 % služeb) a dále spolek, ústav či veřejně prospěšnou společnost (33 % služeb), v necelé pětině byla uváděna církev nebo náboženská společnost (18 %).



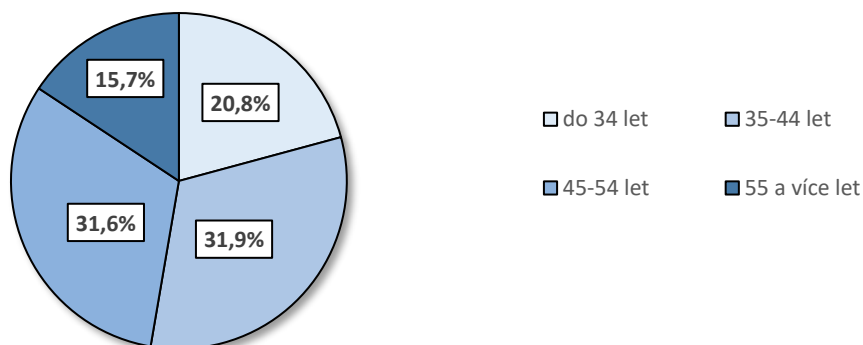
7. Informace o lidech, kteří na dotazník za sociální službu odpovídali

Když se zaměříme na osoby, které dotazník vyplňovaly, jednalo se ve většině případů o ženy (84 %). Z poloviny šlo osoby na vedoucích pozicích v organizaci (52 %), ze třetiny o sociální pracovníce či pracovníky (34 %), zhruba z desetiny byl zastoupen střední management (10 %).

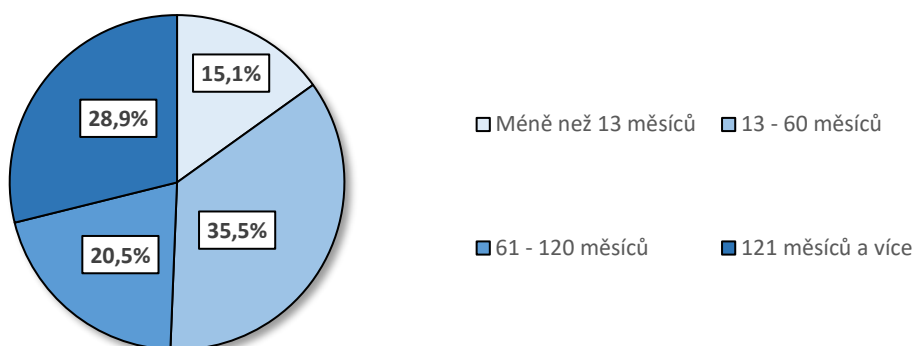


Z hlediska věku byly nejvíce zastoupeny kategorie 35-44 let a 45-54 let, a to ve 32 %. Zhruba 15 % osob, které vyplňovaly dotazník, uváděly délku svého působení v organizaci rok nebo méně, nejvíce zastoupená kategorie z hlediska délky práce v organizaci byla 13-60 měsíců (36 % osob). U celkové délky praxe v sociálních službách převažovala kategorie 11-15 let, pouze 2 % osob uvedly praxi kratší než 1 rok a zhruba desetina (10 % osob) naopak praxi delší než 25 let.

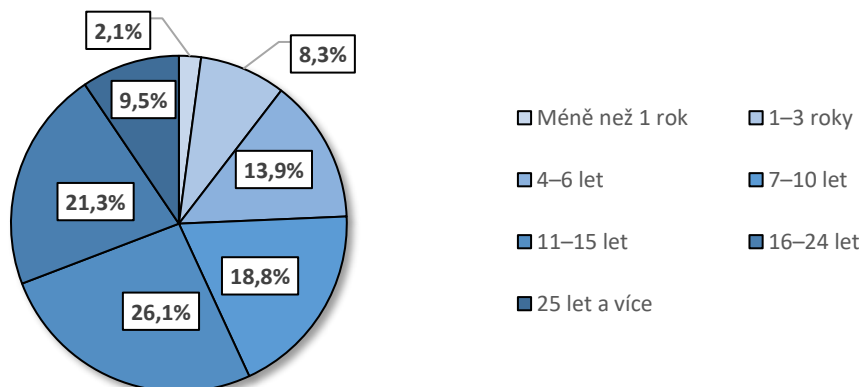
Věková kategorie



Délka praxe v organizaci



Celková délka praxe v sociálních službách



Kvalitativní analýza

V rámci výzkumu byla dotazovaným nabídnuta možnost vyjádřit se k jakémukoliv aspektu diskutované problematiky či k dotazníku samotnému. Následující kapitola sumarizuje klíčová témata, která se v těchto komentářích objevují a jež reflektují současné zkušenosti a postoje poskytovatelů sociálních služeb. Jako nejvíce rezonují téma se v komentářích

objevovalo **zdůrazňování individuálního přístupu spolu s akcentem na otevřenost služby pro všechny klienty*ky** bez ohledu na jejich rasu, náboženství či sexuální orientaci. Dotazovaní například zmiňovali, že standardy poskytované služby jsou nastaveny natolik dobře, že pokud by téma sexuality bylo pro klienta*ku důležité, tak by byla služba schopna jeho*její potřeby naplnit. V rámci individualizace služby vnímají dotazovaní jakožto stěžejní toleranci, respekt ke klientovi a laskavost mu vyhovět. Vytváření specifických programů zaměřených na LGBT+ klienty*ky bylo popisováno spíše jako nežádoucí. Jako důvody byla uváděna především obava z generalizace potřeb této skupiny, pozitivní diskriminace a zasahování do soukromí klienta.

„Ke všem zájemcům o službu přistupujeme se stejnou vstřícností a laskavostí, respektujeme jedinečnost každého člověka bez ohledu na odlišnosti, takže i z komunity LGBT. Ke každému člověku přistupujeme individuálně, usilujíc o podporu v jeho nepříznivé situaci a respektujíc jeho přání, potřeby, možnosti a podmínky. Nemám pocit, že lidé z této komunity jsou diskriminováni, že je potřeba vytvářet speciální programy.“

„Svoje klienty nijak negeneralizujeme, což se týká i nálepek, kterými se zabývá tento průzkum. Vždy klienty podporujeme na základě jejich individuálních potřeb, a proto daná témata řešíme až v případě, že klient je řešit potřebuje.“

Řada dotazovaných v komentářích odkazovala na svou vlastní zkušenost s prací s LGBT+ osobami. V těchto komentářích se objevuje otevřenost diskutovat s klienty*kami témata týkající se sexuality a sexuální orientace. Zároveň ale dotazovaní často zmiňovali své obavy, jak téma citlivě uchopit v práci se některými cílovými skupinami, aby nedošlo k přílišnému zasahování do soukromí klienta*ky.

„Lidé, které označujete jako LGBT vnímáme jako rovnocenné osoby, a proto k nim nepřistupujeme nijak mimořádně. Člověk je pro nás stále člověkem, a to je pro nás hlavní. To, jak se cítí respektujeme, a tak ho také vnímáme - tj. pokud se někdo cítí jako žena a fyzicky se jedná o muže, přistupujeme k němu jako k ženě. Nevím, zda na toto existují nějaké speciální přístupy či vzdělávání? Co se týče našich uživatelů s mentálním postižením, občas samozřejmě nechápou, proč někoho oslovujeme jako ženu, když je to muž apod., ale mluvíme o těchto věcech otevřeně a snažíme

se je trpělivě vysvětlovat, a stejně tak jednáme před veřejností. Je důležité jít příkladem a nebát se konat. Příliš mluvení toho nikdy moc nezmohlo.“

Na opačném pólu přístupu pak stojí komentáře, které zdůrazňují, že v rámci služby je otevírání témat spojených se sexuální orientací a genderovou identitu nejen obtížné, ale přímo problematické s ohledem na **zachování soukromí klientů*tek**. Sexuální orientace (a často ani jiné osobní charakteristiky klienta*ky) nebyly v těchto komentářích popisovány jako aspekty, jež by měly poskytovanou péči, jakkoliv ovlivňovat. Aspekt individuálně poskytované péče byl v těchto výpovědích nahrazen představou uniformě poskytované péče jako základu rovného přístupu ke klientů*kám. V tomto kontextu někteří pracovníci zmiňovali i obavy ohledně ochrany osobních údajů a jejich narušení v momentu, kdy by poskytovatelé citlivé osobní informace zpracovávali.

„Z našeho pohledu a podle charakteru služby, kterou poskytujeme, je důležitá hlavně péče o všechny klienty stejně kvalitně bez ohledu na sexuální orientaci, náboženské vyznání, etnikum příp. další rozdělení. Ze zákona o GDPR nemůžeme žádat po klientech, aby nám sdělovali tyto informace. Je to právně postihnutelné, proto jsou pro nás tyto informace (ohledně LGBT) irelevantní a nepodstatné.“

V komentářích dotazovaných, kteří vyjadřovali zájem o sledované téma se jako jeden z nejnvýraznějších spojujících momentů objevuje poptávka po **školení, informacích či celkové změnu v přístupu médií a sociálních služeb k této tematice**. Respondenti ve svých poznámkách vnímají tabuizaci tématu, a jsou přesvědčeni, že jeho relevance pro poskytování sociálních služeb bude v budoucnu narůstat. V těchto komentářích jsou uvedené návrhy edukačních materiálů, které by pracovníci ocenili nejen pro interní školení, ale také pro práci s klienty.

„Možná by pomohl krátký edukační film, který bychom mohli klientům v rámci komunitního setkávání pustit a bavit se o tom. V neformálních rozhovorech s klienty, kteří jsou orientováni homosexuálně, posilujeme jejich sebevědomí a zdůrazňujeme, že se nejedná o nic, z čeho by měl pramenit stud. Všimli jsme si, že se mnozí klienti s mentálním

nebo kombinovaným postižením (pravděpodobně vzhledem k tomu, v jaké době vyrůstali) za svou orientaci stydí.“

„Naše zařízení řeší LGBT pouze zaručením rovnosti stejně jako rovnost ve vztahu k rase, náboženskému, či politickému přesvědčení atd. Když jsem si "googlil" vzdělávání pro soc. pracovníky na téma LGBT, nenašel jsem nic-žádný termín, jen obecná nabídka kurzu na objednávku. Ke konkrétní situaci a konkrétní zakázce na toto téma jsme se zatím v našem zařízení nedostali, nebyl zde nikdo, kdo by řešil problém, který by se LGBT nějak týkal. Vím však, že coming out může být pro člověka velmi náročný, proto bych uvítal vzdělávání na toto téma.“

Komentáře, které dotazovaní spontánně v dotazníku uváděli, ukazují, že tato problematika je i mezi poskytovateli sociálních služeb vnímána relativně polarizovaně. Velkou část komentářů tvořily připomínky, které se proti relevanci těchto otázek negativně vymezovali. Jedním z významných okruhů negativního postoje jsou **pocity nepotřebnosti tématu obecně**. Dotazovaní v těchto komentářích často poukazovali na jiné skupiny, které by si zasluhovaly (na rozdíl od LGBT+ lidí) pozornost. Toto přesvědčení často doprovázela domněnka, že LGBT+ klienti nejsou a nemohou být diskriminováni s ohledem na nastavení nabízené služby a uplatňované legislativy. Pozornost upřenou na otázky sexuální orientace či genderové identity vnímaly nejen jako zbytečnou, ale zčásti i jako škodlivou.

„Jsme otevřeni k jakýmkoli tématům od klientů nebo zájemců. Toto téma zde žádný klient neotevřel, i když s nimi o sexualitě hovoříme. Otvírat před nimi témata, která jsou pro ně náročná, mi připadá násilné a propaganda LGBT+ zbytečně nafouklá. Práva lidí s postižením a jejich přijetí společností je daleko rozsáhlejší problém, o kterém se zdaleka nejedná do hloubky jako o LGBT+ právech. Totéž o dětech z rozvedených rodin, samoživitelů, rodin s více dětmi atd. Těmto je upíráno daleko více práv a možností a je jich počtem více než lidí LGBT+.“

V některých komentářích explicitně zaznívala **obava, že upozorňování na témata LGBT+ přináší více škody než užitku**. Dotazovaní v komentářích jednak argumentovali buď kontroverzemi, které tyto otázky vyvolávají, či pocíťovanou nepřiměřenou mírou pozornosti,

kteřá je LGBT+ tématům v novan . V obou případech byl součástí předkl dan  argumentace i důraz na negativn  dopad zd razn v n  těchto aspektů na náladu ve společnosti.

„Jsou to lid  jako vřichni ostatní. Soustřed n m se na jejich "jinakost" se zbyte n  rozpout v j  nepř jemn  debaty a v lidech to vyvolává neklid. Pojd me vřechny lidi brát takov , jací jsou. To bude nejlepř  r šení.“

„Problematika LGBT+ osob je z hlediska práv v evropsk  ob ansk  společnosti dostate n  vyřeřena. Naopak pře n v n  jejího významu př n ř  rozmělňování lidsk  biologick  př rozenosti s negativním dopadem na společnost (např. psychick  a citov  deprivace d t  z LGBT+ p r , v řř  nestabilita svazků, ...) a dále př n ř  faktickou diskriminaci osob, kter  nepodporují snahy LGBT+ skupin.“

Negativn  vymezující komentáře se často odkazovaly nejen na téma samotného přístupu k LGBT+ klientům* k m, ale na **obavy týkající se spole nsk  změny**. Zájem o otázky sexuality a genderu byly v této souvislosti interpretovány jako symptom spole nsk ch změn, kter  dotazovan  vnímaly jako řkodliv  a nebezpe n . Komentáře v těchto případech často tematizovaly otázky spojen  s rozpadem tradičních rodinných vztahů, změny pohlaví či potřebou uvařovat o pohlaví pouze v biologických termínech.

„Obr cen  diskriminace v dneřn  době; př liřn  korektnost; ař socialistick  přístup; diktát menřin, kter  prosazují sv  práva agresivn , ař za hranou; z biologického hlediska popírání zákonitostí hormon ln  výbavy kařd ho člověka a popírání existence pouze 2 pohlaví. Přes př liřnou politickou korektnost ohrořen  stabilního prostředí pro zdrav  vývoj d t  a ml deře, bez relevantních výzkumů zaměřených na role a v chovn  prostředí, kter  vytvoří stejnopohlavní páry nebo jedinci/tvorové (abych byl  pln  korektn ), kter  si říkají/povařuj  se za něco jiného.“

Dotazník d val respondentům* k m mořnost vyjádřit se v poslední otázce k tématu bez předem př ipraven ch odpov d . Dotazovan  tak dostali naprosto voln  prostor reagovat na sledovan  téma. Komentáře, kter  se v dotazníku objevily, poukazuj  na několik významných aspektů, jeř si zaslouř  naři pozornost i v budoucnu. Odpovědi ukazují na velkou míru důrazu, kter  poskytovatel  sluřeb kladou na individu ln  přístup ke klientovi*ce.

Zároveň se ale zdá, že minimálně v některých případech je individuální přístup vnímán v termínech stejné péče (která nemusí nutně zohledňovat individuální charakteristiky klienta*ky jako pohlaví, etnicita, náboženské vyznání či sexuální orientace). Poměrně nepřekvapivě se ukazuje, že sledované téma má potenciál polarizovat i pracovníky v sociálních službách. Zatímco v komentářích, které zdůrazňovaly relevanci tématu, jsou akcentovány především obavy, jak s otázkami spojenými s genderovou identitou a sexuální orientací pracovat citlivě a informovaně v praxi, tak v negativně se vymezujících komentářích vystupuje především důraz na zbytečné přeceňování tématu a jeho potenciálně negativní dopady na společnost jako celek. Je zřejmé, že řada dotazovaných vnímá otázky LGBT+ lidí, jako klientů*tek sociálních služeb, jako téma, které se dotýká jejich širších hodnotových postojů a které v dotazovaných vyvolává pocity ohrožení, jež nesměřují pouze ke své profesní zkušenosti. Výzvu do budoucna tak představuje nejen rozvoj nástrojů a systému podpory, které umožní s tématem citlivě pracovat, ale rovněž vytvořit prostor pro vyrovnávání se s obavami, které, zdá se, v této souvislosti řada pracovníků v sociálních službách pociťuje, a které se mimo jiné promítají i do apriorní neochoty s tématy spojenými s genderovou identitou a sexuální orientací pracovat.

Některé překážky ze strany sociálních služeb

Sexuální orientace nebo genderová identita by neměla hrát v přístupu k sociálním službám roli, v praxi se však různí poskytovatelé služeb staví k LGBT+ osobám různě. Nejčastěji zmiňované překážky ze strany většinové společnosti, pokud jde o péči o LGBT+ klienty*ky v sociálních službách, bývají následující⁷:

■ **Nechceme se dotknout ostatních uživatelů*ek služby**

Častou poznámkou v diskusi o potřebě poskytovat služby LGBT+ lidem je, že ostatní uživatelé*ky služby se budou cítit nepříjemně. Dochází např. k neochotě nabízet starším párům stejného pohlaví společný pokoj v domově pro seniory kvůli obavám z reakcí ostatních klientů či klientek.

⁷ FISH, J. *Social Work and Lesbian, Gay, Bisexual and Trans People: Making a Difference*. Bristol: The Policy Press, 2012. ISBN 978-1847428035.

❖ **Jsmo otevřeni všem stejně, rozdíly neřešíme**

Při poskytování sociálních služeb je třeba brát v úvahu různé potřeby a zkušenosti uživatelů*ek. Stejné zacházení se všemi bez rozdílu naznačuje, že sociální služba k individuálním rozdílům, potřebám a zkušenostem nepřihlíží.

❖ **K žádné diskriminaci na základě sexuální orientace nebo genderové identity nedochází**

Někteří poskytovatelé sociálních služeb tvrdí, že vzhledem k tomu, že právní předpisy nabízejí ochranu před diskriminací, se žádná diskriminace LGBT+ osobám neděje. To ale není tak úplně pravda, ve společnosti stále ještě přetrvávají otevřené či skryté formy homofobie nebo transfobie. Stále se může stát například to, že když zaměstnavatel zjistí, že zaměstnanec je gay (lesba, trans osoba), tak hledá cestu, jak se ho zbavit, jen nemůže otevřeně přiznat, že je to kvůli jeho*jí sexuální orientaci či genderové identitě.

❖ **Nedostatek zkušeností s LGBT+ lidmi**

Překážkou na straně poskytovatelů sociálních služeb v přístupu k LGBT+ lidem bývá i jejich neznalost problematiky a málo zkušeností se specifickostí potřeb této komunity v sociální oblasti. K nízké míře informovanosti se navíc vážou mnohé mýty a nepravdy, které o lidech menšinové sexuální orientace či genderové identity mezi veřejností kolují. Aby tedy byly LGBT+ klientům*kám sociální služby dostupnější, je třeba zvyšovat informovanost jejich poskytovatelů v této oblasti.