

Препоруке

**за што адекватнији одговор система социјалне заштите на
потребе ЛГБТ особа и њихових породица**

Асоцијација ДУГА
мај 2014. године

Аутор:
Александар Прица

Сви појмови у овим препорукама употребљени у граматичком
мушком роду подразумевају мушки и женски род.

„Изузетан тренинг на којем се може научити одлична лекција из храбрости и воље“

„Чини ми се да смо већину информација већ знали, ви сте успели да их систематично осветите и да их прихватимо и поставимо више свесни“

Учесници тренинга

Садржај

I.	УВОД И ПРИПРЕМНЕ АКТИВНОСТИ	4
II.	ЦИЉЕВИ ТРЕНИНГА	9
III.	ИЗВЕШТАЈ О АКТИВНОСТИМА И ИЗЛАЗНИМ РЕЗУЛТАТИМА	10
IV.	ПРОЦЕС ЕВАЛУАЦИЈЕ И НАУЧЕНЕ ЛЕКЦИЈЕ	17
	ПРОЦЕНА ЗНАЊА УЧЕСНИКА	17
	ПРОЦЕНА УЧЕСНИКА	19
	НАУЧЕНЕ ЛЕКЦИЈЕ	22
V.	ЗАКЉУЧЦИ	24
	НЕОЧЕКИВАНИ ДОДАТНИ ИСХОД ТРЕНИНГА	25
VI.	ПРЕПОРУКЕ	25
	Прилог 1 Агенда	31
	Прилог 2 Списак места и датума одржавања тренинга и број учесника по тренингу, Србија, 2011. 2013. и 2014 година	34
	Прилог 3 Литература	36
	Прилог 4а Евалуациони упитник пре почетка тренинга	39
	Прилог 4б Евалуациони упитник након завршетка тренинга	41

I. УВОД И ПРИПРЕМНЕ АКТИВНОСТИ

У нашем друштву лезбејке, гејеви, бисексуалне и трансродне (ЛГБТ) особе живе углавном невидљиве, а суочавају се са великим бројем проблема који су директан резултат њихове друштвене стигматизације. Због страха од даље стигматизације, они се често не обраћају институцијама преко којих би могли да заштите своја права, а истраживања показују да и када се обрате, најчешће доживљавају даљу дискриминацију. Због тога, изузетно је важно да стручњаци запослени у центрима за социјални рад (ЦСР) буду упознати са специфичностима проблема и сензибилисани за рад са овом популацијом, како би успешније могли да препознају њихове потребе и постану важан извор друштвене подршке.

Као део напора за опште побољшање статуса ЛГБТ популације у Републици Србији, организација цивилног друштва Асоцијација ДУГА је у сарадњи са Канцеларијом за људска и мањинска права, одржала тренинг под називом „Смернице за рад са сексуалним мањинама у систему социјалне заштите“, финансиран из средства Савета Европе и Британске Амбасаде. Тренинг је спроведен у складу са програмом акредитованим 2012. године од стране Републичког завода за социјалну заштиту. У периоду од 19. септембра 2013. до 25. априла 2014. године, одржано је 35 тренинга за запослене свих ЦСР на територији Републике Србије.

Главни циљ тренинга је био да се унапреде капацитети за рад запослених у ЦСР, и тиме, индиректно, унапреди квалитет, ефикасност и ефективност процеса процене и планирања услуга у ЦСР које се пружају осетљивим популацијама, са посебним освртом на ЛГБТ особе и њихове породице. Очекивани исход је да ће након похађања тренинга, стручњаци ЦСР проактивно идентификовати потребе ЛГБТ особа и њихових породица, креирати и пружати прикладне услуге у заједници, као и да ће лобирати за увођење нових услуга социјалне заштите за ову популацију. Крајњи утицај тренинга се огледа у доприносу успешнијем укључивању и побољшању позиције ЛГБТ особа у нашем друштву.

Министарство рада, запошљавања и социјалне политике је препознало значај овог програма и позвало запослене ЦСР да учествују у тренинзима. Представници Канцеларије за људска и мањинска права су контактирали све ЦСР и послали званичан позив за учешће у пројекту.

Тренинг спада у домен програма заштите и подршке маргинализованим друштвеним групама (посебно ЛГБТ особа и њихових породица) и активно промовише социјалну кохезију, са фокусом на следећим циљевима Стратегије развоја социјалне заштите:

- Промоција једнаких шанси за грађане/ке
- Забрана социјалног искључивања и дискриминације

Додатно, овај тренинг доприноси мерама и активностима дефинисаним у Стратегији превенције и заштите од дискриминације, усвојеној 2013. године, са циљем да спречи појаву дискриминације и побољша положај вулнерабилних група које су најчешће изложене дискриминацији.

Од самог почетка спровођења различитог дијапазона активности на терену, Асоцијација ДУГА је препознала ЦСР као веома битне актере у ланцу пружања свеобухватних услуга крајњим корисницима. Кроз сарадњу је препознато да је неопходно унапредити одговор и компетенције запослених у ЦСР на потребе ЛГБТ особа.

Чланови Асоцијације ДУГА су и сами ЛГБТ особе које директно раде са овом популацијом и њиховим породицама. На основу дневних активности и процене потреба клијената, Асоцијација ДУГА је креирала овај програм едукације. Програм је базиран и на међународним препорукама у овој области, на сличним едукационим програмима других земаља, као и на програмима усмереним на друге вулнерабилне групе који се спроведе у Србији.

Активности овог пројекта, Асоцијација ДУГА је пилотирала током пројекта спроведеног 2011. године, **Толеранција, основа стабилне породице**, уз подршку некадашње Управе за људска и мањинска права. Тада је и развијен оквир програма тренинга „Смернице за рад са сексуалним мањинама у систему социјалне заштите“, у сврху унапређења услуга социјалне заштите које се пружају ЛГБТ особама и њиховим породицама. На четири пилот тренинга је укупно учествовало 51 запослених из 18 ЦСР, који су их високо оценили као веома успешне и корисне за практични рад. Евалуација пилот тренинга је показала да би наставак овог тренинга програма и укључивање преосталих 128 ЦСР било веома корисно: 92% учесника је изјавило да би стандардизација услуга са циљем решавања специфичних потреба ЛГБТ особа и чланова њихових породица била веома корисна. Сви учесници су изјавили да би остали запослени у центрима за социјални рад требало да прођу овај вид тренинга. Процењен као програм високог квалитета, тренинг је акредитован од стране Републичког завода за социјалну заштиту.

Савет Европе и Британска Амбасада су доделили средства за активност **Тренинг за запослене у центрима за социјални рад за пружање квалитетних услуга ЛГБТ особама и њиховим породицама**, коју је Канцеларија за људска и мањинска права Владе Републике Србије предложила за спровођење у партнерству са Асоцијацијом ДУГА, као креатором акредитованог програма. Унапређење знања и вештина тренутно запослених у ЦСР је спровођено ради успешнијег и адекватнијег обављања њихових редовних активности, а и у сврху преузимања власништва над спровођењем националних стратегија кроз процес индивидуалног развоја и похађање сродних образовних програма за унапређење социјалне заштите. Опште



Обука за запослене у Београду

очекивање је да запослени у ЦСР добију тематско-специфична знања и вештине. Ван националног нивоа, овај тренинг доприноси мерама и активностима дефинисаним у ЛГБТ пројекту Савета Европе **Борба против дискриминације на основу сексуалне оријентације и родног идентитета**¹.

Планирани излазни резултати овог тренинга су:

1. Дизајн тренинга
2. Спроведен тренинг
3. Евалуација тренинга са препорукама

Као припрема за овај задатак, спроведене су следеће активности:

- Директна сарадња са Канцеларијом за људска и мањинска права, као координационим телом, и развијање одговарајуће Агенде (Прилог 1) за сваку активност обуке (Прилог 2);
- Разматрање широког спектра докумената у циљу идентификације полазних тачака, као и њихово коришћење у сврху увода за практичне примере и студије случаја током тренинга. Пре-

¹ CoE LGBT project Combating Discrimination on the Grounds of Sexual Orientation and Gender Identity

гледани су национални/међународни документи и литература, приручници и смернице, као што су:

1. Закон о социјалној заштити Републике Србије
2. Стратегија развоја социјалне заштите
3. Стратегија превенције и заштите од дискриминације/
4. Истраживање о распрострањености насиља и дискриминације над ЛГБТ особама, дискриминација у здравству, образовању, итд (Гејтен, Геј-стрејт алијанса, Лабрис и други)
5. Paluck, E., Green, D: Prejudice Reduction: What Works? A Review and Assessment of Research and Practice, Annual Review of Psychology, 2009, 60:339–67.
6. Knowles, 1980
7. A guide for work with lesbian, gay and bisexual people, the American Psychological Association 2000
8. GAP model (gay affirmative practices)
9. Van Den Bergh, N., Crisp, Defining culturally competent practice with sexual minorities: implications for social work education and practice, Journal of Social Work Education, 2004, 40 (2).
10. Crisp, K., The Gay Affirmative Practise Scale (GAP): A New Measure for Assessing Cultural Competence With Gay and Lesbian Clients, Social Work, 2006, 51 (2), p. 115-126.
11. Bywater, J., Jones, R. (2007): Sexuality and Social Work, Learning Matters: UK
12. Hatton, K. (2008): New Directions in Social Work Practice, Learning Matters: UK
13. Knowledge and skills needs assessment conducted during the pilot trainings

За више информација о прегледаним документима, погледати Прилог 3.

II. ЦИЉЕВИ ТРЕНИНГА

По завршетку припремних активности и у консултацији са Канцеларијом за људска и мањинска права, као водећи принципи за реализацију тренинга постављени су следећи циљеви:

- Подизање свести (за све учеснике, али нарочито за оне са мање знања о ЛГБТ проблематици) о терминологији коју треба користити при раду и специфичном положају ЛГБТ особа и њихових породица, као и стицање знања о савременим

теоријским концептима и разумевање ЛГБТ идентитета. Овај циљ је веома применљив као основа за разматрања која ће се јављати приликом рада са овом популацијом. Иако они учесници са мање искуства и контаката у пракси који се тичу овог тренинга не могу да стекну све компетенције у овој области за овако кратко време, добиће полазну базу за генерисање отворенијег и позитивнијег приступа и изналажења одговора на изазове са којима ће се сусретати у свом раду. Самим тим, и ово потврђује да је овај циљ ипак веома важан за излаз тренинга и камен темељац за даље пружање услуга у ЦСР.

- Упознавање са стандардима који се користе у раду са ЛГБТ особама заснованим на савременим теоријским концептима социјалне заштите и испитивање начина на који они могу бити више систематски интегрисани у програм, односно процес пружања услуга. Важан аспект овог принципа је и систематско бележење и лакша идентификација ради даљих активности у сфери мониторинга, извештавања и доношења одлука. Примери добре праксе могу да послуже као инспирација и позитивно да утичу на запослене у ЦСР.

Треба напоменути да је, упркос различитом нивоу знања и искуства учесника, обука спроведена без проблема. Даље усавршавање се препоручује за запослене у ЦСР који имају одређена основна знања и/или искуство у раду са осетљивим групама/ЛГБТ особама и њиховим породицама, а који даље треба да унапреде своја практична знања и вештине, као и да систематизују своја искуства (за додатне информације погледати Препоруке).

III. ИЗВЕШТАЈ О АКТИВНОСТИМА И ИЗЛАЗНИМ РЕЗУЛТАТИМА

Излазни резултат 1 - Дизајн тренинга

Као део припремних активности, написан је детаљни дневни ред тренинга, који је укључивао циљеве и активности тренинга. Сви учесници су на почетку првог дана тренинга добили Агенду, Препоруке за рад центара за социјални рад са сексуалним мањинама, брошуру Препоруку број 5 из 2010. године Комитета министара државама чланицама о мерама за борбу против дискриминација на основу сексуалне оријентације или родног идентитета², нотес и евалуациони упитник на почетку тренинга (пре-

² Recommendation CM/Rec (2010)5 of the Committee of Ministers to Member States on measures to combat discrimination on grounds of sexual orientation or gender identity

тест). Подељене Смернице су високог квалитета, практичне за употребу и у складу са програмом интегралног образовања (у прилогу извештаја погледати Смернице). Евалуациони упитник након тренинга (пост-тест) је садржавао и питања о реализацији тренинга. Презентације нису штампане и учесници нису имали комплетан увид у њихов садржај током тренинга због обезбеђивања активнијег учешћа. Агенда и пратећи материјал су коришћени као полазиште за спровођење тренинга, а тренери су били флексибилни у вођењу тренинга у односу на потребе учесника.

Излазни резултат 2 - Спроведен тренинг

Тренери су стизали на сваку локацију где су се одржавали тренинзи на дан тренинга. Све сале за одржавање тренинга су биле адекватне за пуштање презентација и одржавање предавања, опремљене у складу са потребама обуке. Пројектоване презентације су биле једнако добро видљиве за све учеснике. Коришћена аудио-визуелна средства су била у функцији тренинга.

У периоду од 19. септембра 2013. до 25. априла 2014. године, одржано је 35 тренинга у 13 градова. Током тренинга, обухваћено је укупно 738 запослених из 146 ЦСР. Поред ових, на 4 пилот тренинга која су одржана 2011. године, учествовао је још 51 полазник.

Првобитно је планирано да се укључе по 2-3 стручњака за социјалну заштиту (водители случаја - социјални радници, психолози, педагози и правници) из сваког ЦСР, укупно око 500 особа. Међутим, тај број је, због великог интересовања потенцијалних учесника, био много већи. Како због свакодневних радних обавеза и ограниченог броја запослених у ЦСР није било могуће да по 4 до 6 радника из исте институције учествују у исто време на истом тренингу, Асоцијација ДУГА је организовала два круга тренинга за особље из истог ЦСР, али у различитим временским периодима.

Укупан број запослених из ЦСР са целе територије Републике Србије који су учествовали на тренингу Асоцијације ДУГА, без обзира на годину одржавања, је износио 738. Ово је за четвртину више него што је првобитно планирано да буде обучених.

У просеку, 21 особа је присуствовало на овим тренинзима. Највећи број је учествовао на тренинзима организованим у Београду и Нишу, по 33 учесника. Најмањи број присутних је био у Пожаревцу, 4 учесника (за више информација, погледати Прилог 2).

Тренинг је био једнодневни, у осамочасовном трајању. Током обуке, комбиновано је неколико метода рада (интерактивна предавања, радионичарске игре, групна и вођена дискусија. . .) посебно усмерених на активно учешће присутних и савремене теорије учења одраслих (са акцентом на практичну примену стечених знања).

Садржај тренинга је укључивао рад на следећим темама:

- Упознавање запослених у ЦСР са адекватном терминологијом везаном за ЛГБТ особе
- Стицање савремених знања о ЛГБТ идентитету
- Упознавање са специфичностима у раду са ЛГБТ особама у циљу јачања компетенција запослених које су потребне за обезбеђивање услуга социјалне заштите у ЦСР и заједници намењених овим корисницима/цама.
- Јачање капацитета запослених да им прилагоде своје услуге у циљу оснаживања њихових породица.
- Препознавање потреба ЛГБТ особа у циљу процене и планирања, као и аранжирања услуга у заједници и лобирања за увођење нових услуга за ову популацију

На почетку и на крају сваког тренинга, учесници су попунили евалуациони упитник (пре- и пост-тест) који је мерио ниво информисаности/знања о ЛГБТ питању, са фокусом на пружању социјалних услуга популацији од интереса и њиховим породицама. Поред тога, на крају тренинга као део пост-тест упитника, учесници су попунили и део који се односио на процену самог тренинга.

Теме које су обрађиване на тренингу су следеће:

- Друштвена маргинализација - рад кроз лично искуство, уводна игра „Добри дух“, вођена дискусија

Тренинг је увек започињао уводном игром „Добри дух“ и дискусијом у великој групи, са циљем да учесници, кроз стварање личног искуства, постану свесни специфичног положаја ЛГБТ особа у односу на друге маргинализоване групе. На крају дискусије, заједнички и специфични проблеми са којима се суочавају људи различитих маргинализованих група су излистани. На ове препознате проблеме су се касније током тренинга надовезали теоријски концепти који су предавани.

- ЛГБТ идентитет и терминологија - савремена сазнања

Кроз представљање кључних концепата, учесници су упознати са адекватном терминологијом и сензибилисани за њено коришћење у раду са ЛГБТ особама и њиховим породицама: ЛГБТ идентитет, (истополна) сексуална оријентација, родни идентитет, специфична социјална маргинализација ЛГБТ особа и њихових породица, предрасуде, хомофобија, интер-

нализована хомофобија, сензибилизација професионалаца и смернице за рад са ЛГБТ и њиховим породицама. Циљ овог интерактивног предавања је да се учесници упознају са савременим схватањима ЛГБТ идентитета (како се дефинише, како настаје, може ли се мањати, законске препреке, итд.), као и адекватном терминологијом. Тренери су, користећи интерактивне методе, представили дефиниције кључних концепата и савременог сазнања ЛГБТ идентитета. Учесницима је представљена еволуција концепта сексуалне оријентације чији се третман у друштву мењао током времена: од друштвене институционализације у античкој Грчкој, преко религиозног, казнено-правног и медицинског дискурса, до искључења из класификације менталних поремећаја и данашњег смештања у дискурсу људских права. Такође, објашњено је да се истополна и бисексуална оријентација сматрају нормалним варијацијама сексуалног идентитета и да се не третирају као поремећаји, нити се лече (чак и да покушаји лечења могу имати опасне нежељене ефекте). Истакнуто је да се главни проблем данас односи на социјалну маргинализацију и дискриминацију којој су ови појединци често изложени. Користећи новостечена искуства из уводне игре, учесници су стекли увид у заједничке тешкоће друштвено маргинализованих група, и боље разумели специфичности са којима се суочавају ЛГБТ особе.

- Проблеми (и последице) са којима се сусрећу ЛГБТ особе

Кроз групни рад и вођену дискусију, учесници су имали прилику да стечено искуство из уводне игре, нова сазнања о ЛГБТ идентитету и своја искуства из праксе, примене на закључивање о ширим друштвеним и индивидуалним последицама постојања проблема ЛГБТ особа и њиховом положају у друштву. Да би учеснике упознали са друштвеном реалношћу ЛГБТ особа и њихових породица у нашој средини, коришћени су подаци из истраживања и публикација српских организација цивилног друштва које се баве ЛГБТ правима, као и примери из њихове свакодневне праксе. Посебно су објашњени појмови и појаве, као што су улога и последице постојања колективних и индивидуалних стереотипа и предрасуда, феномен интернализоване хомофобије, недостатак заштитне улоге породице, живот под сталном претњом насиљем или изложеност насиљу на јавним местима, уценама, прикривање итд. Такође, посебна пажња је посвећена специфичним формама породичног насиља коме су ЛГБТ особе изложене (од физичког кажњавања, преко вербалног и психичког злостављања до социјалних забрана, присилног затварања и сл.). Непрепознавање њихових проблема и постојање неповерења и необраћање институцијама због страха од даље стигматизације је, такође, веома важно како би учесници могли да их препознају у свом будућем раду.

Модел који се најчешће користи у циљу сензибилизације запослених у институцијама који раде са одређеним маргинализованим групама је „мултикултурна компетентност“ која подразумева рад на три аспекта: усавајање знања, вештина и ставова потребних за разумевање и рад са одређеном групом. Још један важан модел који се користи током тренинга је ГАП модел (геј афирмативне праксе) који се односи на подржавајуће, оснажујуће и непатологизирајуће праксе у раду са ЛГБТ популацијом.

Приказана су и искуства са ЛГБТ СОС телефонске линије, која су показала да постоји изражен страх и неповерење према институцијама. Такође, позиви на СОС линији су често указивали на потребу за укључивањем центара за социјални рад (породично насиље према ЛГБТ деци, страхови родитеља од одузимања деце на основу њихове сексуалне оријентације, материјална помоћ за ЛГБТ особе оболеле од АИДС-а. . .). Међутим, страх од стигматизације и могућих последица откривања њихове сексуалне оријентације је често био толики да нису ни покушавали да остваре своја права. Такође, учесницима је речено да су сличне спроведене обуке лекара, наставника, психолога, полиције и других запослених из различитих институција довеле до унапређења сарадње са организацијама цивилног друштва које раде са ЛГБТ особама, као и до стварања механизма за ефикаснију сарадњу и помоћ при остваривању њихових права (на здравствену заштиту, образовање, заштиту од насиља, итд). Нагласак је стављен на подршку ЛГБТ особама да се лакше изборе са проблемима и оснаживање да се носе са, често, свакодневним изазовима којима су изложени у различитим аспектима живота (здравство, образовање, социјална заштита, итд).

- Проблеми (и последице) са којима се сусрећу чланови/ице породица ЛГБТ особа

Као и у претходној сесији, учесници су били у прилици да размотре и упознају се са специфичностима изазова са којима се сусрећу породице ЛГБТ особа и специфичностима различитих стратегија које предузимају при решавању тих ситуација. Поред самостигматизације и самоизолације, обрађени су и проблеми агресије и насиља унутар породице који су последица ЛГБТ идентитета детета, али и других негативних стратегија којима се дете обеснажује и чини рањивијим.

Након тога, са учесницима су размотрене позитивне стратегије којима се породице могу суочити са овим проблемом и како оне могу да буду укључене у њихов свакодневни рад са корисницима, у циљу прилагођавања услуга овој проблематици.

Представљен је и феномен ЛГБТ породица у којима су један или оба родитеља истополно оријентисани, а које су потпуно невидљиве у нашем друштву, као и специфичност њихових проблема. Такође, учес-

ници су упознати са специфичностима дефиниције породице у ЛГБТ популацији.

- „Жива књига“ (разговор са ЛГБТ особама о њиховим искуствима)

До сада, бројна истраживања су показала да се предрасуде, због своје јако изражене емоционалне компоненте, мењају највише у контакту са припадницима различитих маргинализованих група. У сврху подизања свести стручњака из ЦСР о раду са ЛГБТ клијентима и њиховим породицама, коришћена је техника „Жива књига“.

На овај начин се постиже неколико ствари: прво, контекстуализује се теорија о којој се говорило, учесници су оснаженији да постављају права питања која ће их даље сензибилизирати (уместо да их постављају на основу својих стереотипних слика као што би, можда, то чинили на почетку). Даље, када о проблемима причају конкретни, „живи“ људи, они се сагледавају на другачији и личан начин, чиме се директно утиче на негативне и стереотипне слике учесника, али и повећава вероватноћа да ће своје будуће клијенте посматрати са мање дистанце него што су, можда, до тада.

- Смернице за рад са ЛГБТ особама и члановима/ицама њихових породица

ЛГБТ особе су готово потпуно невидљиве у социјалној заштити, а не постоје ни развијене услуге које одговарају на специфичне тешкоће са којима се оне суочавају. Различити подаци указују да се ЛГБТ популација у нашој земљи налази у веома рањивом положају, изложена је насиљу чак и у сопственим породицама, дискриминисана у различитим друштвеним областима, невидљива и често у страху да ће обраћањем за помоћ доћи до њене даље стигматизације. Како ова популација чини не тако мали део опште (око 5%), да се наслутити да је има и међу корисницима и потенцијалним корисницима ЦСР.

Од веома великог значаја је да професионалци буду сензибилизирани за рад са ЛГБТ популацијом, јер се тиме обезбеђује пружање адекватне помоћи при решавању проблема и изазова са којима се они и њихове породице сусрећу. На тај начин ће они моћи да оснаже и ЛГБТ појединце и њихове породице, као и да им укажу на механизме заштите, начин идентификације проблема и могућих решења која су данас доступна и у нашој земљи.

Садржај и обим **Смерница за рад са ЛГБТ особама и члановима њихових породица** су представљени и дискутовано је како учесници могу да примене у свом раду новостечено знање. Овај део обуке је важан, јер је



Са конференције „Смернице за рад са ЛГБТ особама и њиховим породицама у систему социјалне заштите“, Палата Србија

учесницима омогућио да размотре како ће интегрисати своја нова знања и искуства у очекиваној пракси.

- Како ћемо применити у раду оно што смо научили (интеграција и примена нових искустава)

У овом делу, у оквиру групне дискусије, од учесника се директно тражило да интегришу и примене стечена знања, како би могли лакше да их укључе у свакодневни рад. Тражене су њихове сугестије, разматрали су се потенцијални проблеми, разрешавале неке заостале дилеме. Овај део је важан како би се од теорије лакше прешло на практичну примену научног и заокружи процес учења.

Излазни резултат 3 - Евалуација тренинга са препорукама

Овај извештај представља Излазни резултат 3.

У циљу процене квалитета реализације обука у склопу редовне контроле квалитета акредитованих програма обука Покрајински завод за со-

цијалну заштиту у Новом Саду 16. 10. 2013. године, је израдио извештај са следећом коначном оценом: „Резултати опсервације, интервјуа и упитника показују високо квалитетну реализацију обуке, високо вредновање обуке од стране учесника и значајну употребну вредност обуке у професионалном раду. Обука је квалитетно реализована у складу са садржајем, планом програма обуке и планиране методе и технике, материјали и средства примењени су на адекватан начин.“

Резултати екстерне евалуације тог тренинга су показали повећање знања учесника. 96% њих је мишљења да би било корисно да се стандардизује услуга, која би требало да одговори на специфичне потребе ЛГБТ особа и чланова њихових породица. 99% учесника сматра да би било корисно да запослени у другим ЦСР такође учествују на овим обукама. 99% испитаника сматра да би било корисно да наставимо сарадњу на побољшању квалитета услуга за ЛГБТ особе и чланове њихових породица. Укупна оцена овог тренинга је била 4, 82.

IV. ПРОЦЕС ЕВАЛУАЦИЈЕ И НАУЧЕНЕ ЛЕКЦИЈЕ

Да би проценили успех тренинга и корист од стеченог знања и препорука, коришћен је стандардни упитник за евалуацију, који су учесници попунили на почетку и на крају обуке (погледати Анекс 4а и 4б). Следећи елементи су оцењивани: ниво знања учесника о теми пре и после тренинга, степен испуњености њихових очекивања тренингом, квалитет рада тренера, релевантност садржаја тренинга. Такође, учесници су давали предлоге за побољшање тренинга.

ПРОЦЕНА ЗНАЊА УЧЕСНИКА

Резултати су показали да је просечан проценат тачних одговора у пре-тесту, који је попунило свих 738 учесника, био преко 81%. Тачне одговоре на питање дало је више од половине учесника (минимум је био 62%, а максимално 96%).

- Више од 4/5 испитаника (84%) је дало тачан одговор да је особа коју емотивно, сексуално и романтично привлаче оба пола бисексуална особа.
- Да је „обелодањивање“ или тзв. „аутовање“ процес којим ЛГБТ особе признају себи, а потом кажу и другима за своју емотивно/романтичну оријентацију, знало је 71% учесника.
- Најмањи проценат испитаника (62%, у односу на број тачних одговора на друга питања) је знао да се интернализована хомофобија дефинише као мржња коју неке ЛГБТ особе

осећају према себи, због стереотипа и предрасуда које шаље друштво, а оне прихватају као истините.

- На питање шта ће учинити, ако им се родитељи чије је дете хомосексуално обрате, 95% учесника је рекло да ће помоћи родитељима да прихвате емотивно/сексуалну оријентацију детета.
- У случају да му ЛГБТ корисник/ица каже да је дозвиео/ла дискриминацију, 84% обучених лица би препоручило судски процес или процес медијације као алтернативу судском процесу.
- Више од 2/3 испитаника (68%) се сложило да увек треба нагласити клијенту да је разговор поверљив, а обавезно се мора нагласити и уколико неке информације из одређених разлога не могу бити поверљиве.
- Да истополна сексуално/емотивна оријентација није болест, одговорило је 82% испитаника.
- Да ЛГБТ особе не заслужују да буду дискриминисане, изјавило је 96% учесника.
- Изјаву да уколико им је дете ЛГБТ родитељи треба да удаље из породице како не би утицало на другу децу, 91% учесника тренинга је препознало као нетачан одговор.

Након тренинга, резултати пост-теста, који је попунио исти број учесника (738), показали су да је просечан проценат тачних одговора на сва питања преко 95% (од 85% до 100% по питању). Ово указује да су учесници током пост-теста дали у просеку за 20% више тачних одговора него током пре-теста.

- На питање ко је бисексуална особа, 92% испитаника је дало тачан одговор. Учесници су након завршетка обуке показали за 9% боље знање него у пре-тесту.
- Да је „обелодањивање“ или тзв. „аутовање“ процес којим ЛГБТ особе, признају себи, а потом кажу и другима за своју емотивно/романтичну оријентацију, за 35% је више тачно одговорено од стране учесника него на почетку тренинга (96%).
- Више учесника је у пост-тесту знало да се интернализована хомофобија дефинише као мржња коју неке ЛГБТ особе осећају према себи, због стереотипа и предрасуда које шаље друштво, а оне прихватају као истините, 92%, што представља пораст од скоро половине учесника који су дали тачан одговор у односу на пре-тесту (са 62%).
- На питање шта ће учинити, ако им се родитељи чије је дете хомосексуално обрате, 96% учесника током пост-тесту је рекло

да ће помоћи родитељима да прихвате емотивно/сексуалну оријентацију детета.

- У случају да му ЛГБТ корисник/ица каже да је дозвиео/ла дискриминацију, 94% тренираних лица би препоручило судски процес или процес медијације као алтернативу судском процесу, што је побољшање у односу на резултат претходног теста за 5%.
- За четвртину је повећан број тачних одговора на ово питање (са 68% у пре-тесту на 85% у пост-тесту) тако да се више запослених у ЦСР сложило да увек треба нагласити клијенту да је разговор поверљив, а обавезно се мора нагласити и уколико неке информације из одређених разлога не могу бити поверљиве.
- Да истополна сексуално/емотивна оријентација није болест, одговорило је 97% испитаника (18% више него у пре-тесту).
- Да ЛГБТ особе не заслужују да буду дискриминисане, изјавили су сви учесници (100%, у пре-тесту 96%).
- Изјаву да уколико им је дете ЛГБТ, родитељи треба да удаље из породице како не би утицало на другу децу, сви учесника тренинга су препознали као нетачан одговор (100%, у пре-тесту 91%).

Резултати обраде пре и пост-тестова упитника показали су да су учесници стекли општу стручност и да су оспособљени да:

- Усвоје и примењују кључна савремена сазнања о сексуалној оријентацији и ЛГБТ идентитету, као и о функционисању породица са ЛГБТ чланом
- Препознају сопствене стереотипе и предрасуде у погледу ЛГБТ особа и умање његов утицај на реализацију стручног поступка, обезбеђујући квалитетну услугу ЛГБТ особама и њиховим породицама

Такође, учесници су показали да су стекли посебне компетенције и да су оспособљени да:

- Примене основне принципе рада са ЛГБТ особама (усклађене са савременим стандардима квалитетне и мултикултурално компетентне праксе социјалног рада).
- Препознају специфичне факторе угрожености ЛГБТ особа и примене адекватне механизме за смањење угрожености и социјалне искључености ове популације.
- Да у процени потреба и стања корисника примене интегратив-

ван приступ у идентификацији и адекватном задовољавању потреба ове друштвене групе

Коначан закључак изведен на основу процене знања полазника је да су се путем овог тренинга, кроз унапређење знања и праксе за пружање одговарајућих услуга социјалне заштите ЛГБТ особама и њиховим породицама, директно унапредиле способности запослених у ЦСР да воде случајеве и да доносе одлуке засноване на доказима.

У вези са овим налазима, погледајте Препоруке.

ПРОЦЕНА УЧЕСНИКА

Учесници су оцењивали задовољство у вези са: општим очекивањима, релевантношћу садржаја тренинга, као и вештине тренера. Они су могли да одаберу један од понуђених одговора:

- **Да** или **Не** за питања о њиховом утиску о тренингу, испуњењу њихових очекивања тренингом, релевантношћу садржаја тренинга и могућностима каснијег коришћења, као и за питања са понуђеним препорукама.
- **5** као одличан, **4** као добар, **3** као задовољавајући, **2** незадовољавајући, **1** као неприхватљив за питања о укупној оцени појединачних сесија, тренинга и квалитета рада тренера.

Писани и наративни коменатри су коришћени за додатно објашњење основних одговора/оцена.

Следећи подаци су добијени обрадом евалуације тренинга од стране учесника:

1. Укупна очекивања од тренинга - одговори су показали готово највиши могући ниво задовољства учесника садржајем и сврхом тренинга:
 - Очекивања су у потпуности испуњена/све теме покривене (100%)
 - Садржај је свеобухватан/релевантан/користан и значајан за све учеснике (100%)
 - Садржај тренинга се лако може пренети колегама (99%)
2. Тренери су показали изражене и флексибилне комуникационе вештине, одличне способности укључивања учесника у групни рад, а општи утисак учесника је оцењен скоро као одличан:
 - Укупан скор за рад Јелене Зулевић је 4,66

- Укупан скор за рад Александра Прице је 4,94
- Укупна оцена тренинга је 4,82 и по сесијама је следећа:
 - Сесија 1 - Игра „Добри дух“ - 4.47
 - Сесија 2 - ЛГБТ идентитет и терминологија – савремена сазнања - 4.58
 - Сесија 3 - Проблеми (и последице) са којима се сусрећу ЛГБТ особе - 4.66
 - Сесија 4 - Проблеми (и последице) са којима се сусрећу чланови/ице породица ЛГБТ особа - 4.80
 - Сесија 5 - Специфични проблеми ЛГБТ особа и њихових породица са којима сусрећу у нашем друштву - 4.69
 - Сесија 6 - „Жива књига“ - 4.92
 - Сесија 7 - Смернице за рад са ЛГБТ особама и члановима/ицама њихових породица - 4.65

3. Писане препоруке учесника су следеће:
 - Тренинг вреди препоручити колегама (99%)
 - Скоро сви учесници сматрају да би било корисно стандардизовати услугу која одговарала специфичним потребама ЛГБТ особа и члановима њихових породица (96%)
 - Скоро сви учесници верују да би било корисно да наставе да сарађују са Асоцијацијом Дуга у циљу побољшања квалитета услуга за ЛГБТ особе и чланове њихових породица (99%)

Током разговора са учесницима и у отвореним питањима, учесници су истакли да је трајање тренинга било адекватно, али за тако осетљиву и свеобухватну тему кратко, да је тренинг био на одговарајућем техничком нивоу, материјали који се користе за обуку су добро припремљени и представљени на одговарајући начин. Аудио-визуелни материјал је био јасан и користан већини учесника. Простори у којима су се одржавали тренинзи су оцењени као адекватни.

Сви учесници (100%) су оценили метод тренинга и обухваћене теме као потпуно адекватне. Учесници су показали скоро једнако интересовање за све делове тренинга (теорија, вежбе и / или студија случаја). Студије случаја и групне вежбе су биле јасне и корисне. У коментарима је углавном предлагано да се више времена определи за вежбе, студије случаја и групни рад. Један од многих позитивних коментара је био посебно интересантан - учесник је изјавио да је овај тренинг један од најкориснијих на којима је присуствовао у 32 године радног искуства.

Све у свему, одговори из упитника су показали да су учесници тренинга били веома узбуђени што су учествовали на оваквом тренингу.

Поред тога, задовољни тренингом, учесници су дали инспиративне предлоге:

- Организовати редовне тренинге, семинаре, конференције на исту тему, како би се спречиле предрасуде у нашим институцијама и друштву у односу на ЛГБТ популацију
- Продужити тренинг на неколико дана и повећати обим
- Организовати напредни тренинг
- Обучити још тренера

У односу на публику:

- Организовати тренинге за друге институције – тренинге за запослене у образовању, за свештенство, полицајце, здравствене раднике, тужиоце
- Едуковати ученике, студенте, сарађивати са Студентским парламентом
- Обезбедити подршку медија, привући познате личности да промовишу права ЛГБТ особа
- Организовати обуку за друго нестручно особље у различитим институцијама
- Више едуковати јавност о овом проблему кроз форуме и већу укљученост јавног сектора

У односу на побољшање садржаја тренинга, неке од предложених тема су:

- Проширити део о историјату ЛГБТ идентитета, о овој теми причати у медијима
- Предавати о тешкоћама чланова породице, представити ситуације у којој се родитељ појављује као геј, искуства развода ЛГБТ особа или развода родитеља
- Укључити разговоре са блиским члановима породице ЛГБТ особа
- Омогућити да се разговара са више геј особа (више „Живих књига“)
- Дати смернице како да раде са адолесцентима у процесу препознавања сексуалне оријентације
- Осим на хомосексуалне, ставити нагласак и на:
 - Бисексуалне и трансцендер особе
 - ЛГБТ особе са посебним потребама
 - ЛГБТ кориснике дрога

- Омогућити разговоре са ЛГБТ особама из других земаља
- Дати више специфичних примера о начинима и техникама помоћи ЛГБТ особама
- Направити више тренинга о саветодавном раду са ЛГБТ особама и члановима њихових породица
- Више вежби, вежби улога
- Више времена за дискусију (продужити тренинг за још један дан)
- Више времена за преиспитивање предрасуда учесника
- Искуство психотерапеута у раду са ЛГБТ

Такође, као важне, предложене да се користе:

- Брошуре на ову тему које могу да се дели клијентима
- Видео материјал

НАУЧЕНЕ ЛЕКЦИЈЕ

1. Тренинг за запослене у центрима за социјални рад за пружање квалитетних услуга ЛГБТ особама и њиховим породицама је потребан
2. Методологија и фацитација тренинга који се користи током тренинга је од критичне важности
3. Да би били ефикаснији на институционалном нивоу, неопходно је системско власништво над инструментима (Смернице за рад са ЛГБТ особама и члановима њихових породица и друга докумената) и процесима рада
4. Основни тренинзи могу допринети да власништво над програмима, стратешким циљевима и активностима буде веће и више препознато ако значајно.

У складу са горе наведеним лекцијама, предложен је кратак преглед онога што ми сматрамо да је идеалан минималан садржај напредног дводневног тренинга:

Први дан

1. Игра „Буђење у другом полу“ - креирање личног искуства
2. Шта је трансродност? - савремена сазнања и важећи критеријуми, путем интерактивног предавања
3. Рад у великој групи: „Жива књига“ - разговор са трансродним особама о њиховим искуствима
4. „Сексуални и родни идентитет- смернице за рад у пракси“ - дефини-

- сање и разликовање, интеграција стечених знања
5. Вишеструка вулнерабилност - ЛГБТ Роми, млади, ПЛХИВ, употреба ПАС, сексуални рад, кроз интерактивно предавање
 6. Рад са родитељима - од сазнања до прихватања (фазе процеса прихватања, изазови и разматрање доступних опција и алтернатива), укључује интерактивно предавање и дискусију у великој групи

Други дан

1. Технике саветовања у раду са ЛГБТ клијентима (подсећање на основне технике саветовања и специфичности њихове примене на ЛГБТ клијенте), интерактивно предавање
2. Вежба: Уз упутство на шта да обратите пажњу и о чему да воде белешке, гледање два видео клипа у трајању од по 5 минута и дискусија:
 - Приказ првог видео клипа „Примери несензибилисаног саветовања ЛГБТ особа“
 - Приказ другог видео клипа „Примери сензибилисаног саветовања ЛГБТ особа“
3. Дискусија у великој групи: запажања учесника, примена знања о ЛГБТ идентиту и техникама саветовања, разлика између добрих и лоших примера - интеграција стечених знања са досадашњих тренинга
4. Игра улога у великој групи (добровољац у улози саветника), групна дискусија (тешкоће саветника, запажања групе, утисци „клијента“, у којој мери су примењена стечена знања, уочавање слабости и могуће алтернативе)
5. Игра улога у малим групама - пролазе кроз улогу саветника, клијента и/или посматрача (раде са ЛГБТ особама из организације) и дискусија у великој групи (утисци из сваке од улога и дискусија о дилемама које су имали, разматрање алтернатива)
6. Садашње здравствено-социјалне услуге за ЛГБТ особе – презентација
7. Рад у малим групама: Како би могла да изгледа социјална услуга за ЛГБТ особе и њихове родитеље (стандардизација социјалне услуге) - интеграција старих и новостечених знања учесника кроз примену до сада наученог:
 - Рад уз формуларе о стандардизацији социјалне услуге као подсетник
 - Дискусија у великој групи



Пилотирање напредног тренинга, децембар 2013. - Златибор

V. ЗАКЉУЧЦИ

Обуке су почињале на време, а распоред је адаптиран у консултацији са Канцеларијом за људска и мањинска права и учесницима тренинга. Рад је извођен глатко, уз мала прилагођавања потребама учесника. Укупан садржај тренинга није мењан.

Укупан број од 789 учесника је започео и завршио тренинг.

Комуникација између учесника и тренера је брзо успостављена и успешно развијана.

Укупно време предвиђено за рад на садржају тренинга је било адекватно као што је планирано, рад на употреби нових Смерница не завршава се са овим тренингом и даљи кораци за осигурање успешне примене су предузети.

Како су разговори показали, постојале су мале разлике у знању, ставовима и вештинама учесника, као и у општем искуству. Није било велике разлике у могућности примене ново-уведених процедура.

Мотивација учесника да уче и дају своје сугестије није превише варијирала. Већина њих су били веома активни - како су рекли, нису имали искуства у пружању услуга ЛГБТ особама и њиховим породицама раније, али су запазили да су приказани поступци корисни и да нису комплико-

вани. Неки учесници, који су дошли из центара у којима се већ неко време ради са угроженим популацијама, активно су учествовали у дискусијама и били су мотивисани да поделе своја искуства са групом. Већина учесника је била искрено мотивисана да разуме нове Смернице и припреми се за њихово спровођење.

Имајући у виду комплексност и свеобухватност нових процедура и разлике у почетном нивоу знања и искуства запослених из ЦСР, најбољи начин да се нове Смернице примене је, да им се да довољно времена да се „саживе“ са процедуром (период од пар месеци), и обезбеди сва неопходна подршка онима са слабијим капацитетима (детаљна упутства - како писана и усмена, тако и техничка помоћ, итд.).

Најважнији циљ је био обучити учеснике да користе инструменте за одређивање нивоа приоритета и пажње коју треба обратити ради пружања адекватних социјалних услуга ЛГБТ популацији. Кључни инструмент (Смернице) је представљен само као пример добре праксе, под претпоставком да би они могле да се прилагоде у складу са специфичностима сваког случаја. Ипак, ови инструменти могу бити важни за темељну и свеобухватну процену и планирање услуга ЦСР.

НЕОЧЕКВАНИ ДОДАТНИ ИСХОД ТРЕНИНГА

Одмах након што је реализовано првих 15 тренинга, појавио се први случај у којима је Удружење Асоцијација ДУГА позвано да сарађује са ЦСР на територији западне Србије на решавању проблема ЛГБТ особа и њихових породица.

Један од случајева је укључивао геј особу, узраста од 17 година, која је, након откривања сексуалне оријентације, месецима трпела притисак родитеља да се промени и покушала да изврши самоубиство.

Полиција је позвала Центар за социјални рад, обзиром да је особа малолетник. Млади човек је био мишљена да ће и полиција да врши притисак на њега да се промени, као и неке друге институције у које је вођен, па је одбио да комуницира и са њима и са својим родитељима.

Психолог из Центра за социјални рад је позвао тренера удружења Асоцијација ДУГА ради консултација о томе како да реше случај. Они су се договорили да се организује први састанак са родитељима геј особе у просторијама Центра за социјални рад, а затим, ако они дозволе, да се разговара са њиховим сином. У првом разговору са њим који је трајао пола сата, Александар Прица је информисано саветовао младу особу да покуша да комуницира са својим родитељима. После разговора између два представника Центра за социјални рад, родитеља и сестре младог клијента, који је трајао два сата, они су се сви сложили да наставе да заједно раде на решавању овог случаја. Заједничка дискусија довела је до отвореног

разговора у оквиру целе породице и они су се сви сложили да наставе да заједно раде на решавању овог случаја.

ЦСР и Асоцијација ДУГА су се договорили са управом школе, коју и корисник и његова сестра похађају, да раде заједно са њима, како би се спречила потенцијална дискриминација и притисак од стране школског особља и других ученика према кориснику и његовој сестри.

VI. ПРЕПОРУКЕ

Препорука 1

Акредитовати напредни тренинг, у циљу унапређења знања и вештина стручног особља из области социјалне заштите.

У току основних тренинга, стручно особље ЦСР предложило је акредитацију вишег степена тренинга, кроз који би добили напредна знања и вештине у циљу подизања квалитета рада са сексуалним мањинама и њиховим породицама. Предложене теме су:

- Трансродност.
- Вишеструка вулнерабилност - ЛГБТ Роми, млади, ПЛХИВ, употреба ПАС, сексуални рад.
- Рад са родитељима - од сазнања до прихватања.
- Технике саветовања у раду са ЛГБТ клијентима.
- Садашње здравствено-социјалне услуге за ЛГБТ особе.
- Стандардизација социјалне услуге за ЛГБТ особе.

Због обима тема, тренинг мора бити дводневни. Тренинг је потребно што пре пилотирати, акредитовати, а затим и имплементирати, пошто неки од полазника основних тренинга већ имају случајеве рада са сексуалним мањинама и њиховим породицама и додатна знања су им неопходна што пре. Учесници напредног тренинга, могу бити стручни радници из области социјалне заштите који су предходно успешно похађали основни тренинг.

Препорука 2

Успоставити функционалан систем мониторинга и евалуације рада стручног особља из области социјалне заштите са сексуалним мањинама и њиховим породицама.

У циљу планирања, праћења и унапређења услуга немењених ЛГБТ особама и њиховим породицама у систему социјалне заштите, неопходно је успоставити функционалан систем мониторинга и евалуације.



Конференција „Смернице за рад са ЛГБТ особама и њиховим породицама у систему социјалне заштите“

Успостављањем система мониторинга и евалуације, добићемо све информације које су нам потребне за даље унапређење и креирање услуга потребних овим корисницима, а такође и број и структуру корисника услуга, које нам у будућности могу дати смернице за даљи рад на унапређењу квалитета живота ове популације.

Систем мониторинга и евалуације трабало би да координира организација цивилног друштва са десетогодишњим искуством рада са циљном популацијом, добром повезаношћу са центрима за социјални рад и капацитетима који јој омогућавају рад на националном нивоу.

Евалуација је процес којим ће се на систематичан и објективан начин одредити релевантност, делотворност, ефикасност и утицај програмских активности у оквиру постављених циљева. Евалуација представља ефикасно оруђе за управљање процесом усмерено на прикупљање информација, извођење закључака и предузимање конкретних акција у циљу побољшања садашњих активности, као и средство за планирање наставка започетих и креирање будућих програма и услуга.

На годишњем нивоу је потребно публиковати извештај са обрађеним подацима мониторинга и евалуације и препорукама.

Препорука 3

Проценити и помоћи подизање људских, техничких и просторних капацитета центара за социјални рад.

Кроз двогодишњу сарадњу са центрима за социјални рад на програму „Одговор система социјалне заштите на потребе ЛГБТ особа и њихових породица“, примећен је недостатак људских, техничких и просторних капацитета појединих центара за социјални рад у Србији. Како би у центрима за социјални рад, пронашли стабилне и поуздане партнере, неопходно је помоћи им у подизању капацитета који им недостају. Надлежне институције Владе Србије, организације цивилног друштва, европске институције, међународни и домаћи донатори, морају приступити процени тих капацитета и потребна средства усмерити на њихово подизање.

Реализацијом ове препоруке, цело друштво би имало користи, а посебно вулнерабилне популације које су у потреби за социјалним услугама.

Капацитети који су кроз сарадњу и основне тренинге дефинисани као недовољни су:

- Људски капацитети – недовољно знања из појединих области и непостојање едукација за њих. У односу на велики број корисника социјалних услуга, мали број запослених особа, које нису у могућности да посвете довољно времена сваком кориснику.
- Технички капацитети – недостатак квалитетне техничке опреме, новије производње и едукација за употребу нових технологија. Недостатак возила за одлазак на терен и стара непоуздана возила, знатно отежавају рад особља центара за социјални рад у теренским условима.
- Просторни капацитети – недовољан број функционалних просторија отежава особљу центара за социјални рад да пружи дискретну и квалитетну услугу корисницима. Веома често у истом простору раде 2 или 3 стручна радника, која уколико њихове колеге не изађу из просторије не могу пружити дискретну услугу кориснику. Такође, за овако сложен рад са људима, потребно је да просторије буду адекватно уређене, како би се корисници у њима осећали пријатно.

Препорука 4

Урадити анализу Закона о социјалној заштити и пратећих подзаконских аката са постојећом правном праксом и формулисати препоруке.

Законом о социјалној заштити у члану 17. Други субјекти у социјалној заштити је прописано:

Делатност у области социјалне заштите, односно поједине услуге социјалне заштите може, у складу са овим законом, пружати и удружење, предузетник, привредно друштво и други облик организовања утврђен законом (у даљем тексту: пружалац услуга социјалне заштите).

Право управљања у пружаоцу услуга социјалне заштите који се оснива и који послује средствима у различитим облицима својине, остварује се по основу удела средстава, односно на други начин утврђен оснивачким актом, у складу са законом.

Оснивачка права у погледу именовања директора, чланова управног и надзорног одбора пружаоца услуга социјалне заштите врше се у складу с прописом који уређује оснивање тог субјекта.

На права, обавезе и одговорности запослених код пружаоца услуга социјалне заштите примењују се општи прописи о раду, ако овим законом није друкчије одређено.

Како би се удружењима омогућило да заиста, у складу са одредбама Закона буду пружаоци социјалних услуга, потребно је урадити анализу релевантних важећих закона и подзаконских аката, на основу које ће се израдити, препоруке за измене и/или допуне закона и/или подзаконских аката. Садашњи закон и подзаконски акти, знатно ограничавају удружења грађана да постану пружаоци социјалних услуга.

Препорука 5

Јавно заговарати измене и допуне Закона о социјалној заштити и увођење нових подзаконских аката у складу са препорукама израђеним на основу анализе релевантних закона и подзаконских аката.

Као што је наведено у претходној препоруци, иако Закон препознаје удружења као пружаоце социјалних услуга, она су знатно ограничена у остваривању тог права.

Како би се тај проблем решио, потребно је у складу са анализом закона и подзаконских аката и препорукама произашлим из те анализе, израдити план јавног заговарања, а онда почети његову имплементацију у циљу измена и/или допуна закона и/или подзаконских аката.

У овом процесу јавног заговарања, потребно је да удружења, заједно са надлежним Државним институцијама, европским институцијама, агенцијама Уједињених нација и другим међународним организацијама,

начине заједничке напоре да се ове измене и/или допуне постојећих прописа што пре усвоје.

Држава има обавезу, у складу са међународним стандардима да обезбеди свим својим грађанима доступну и адекватну социјалну услугу, а у случају да није у могућности да испуни своју обавезу, неопходно је да ту социјалну услугу препусти правном лицу које је у могућности да ову обавезу изврши. Удружења грађана која имају велико искуство у раду и приступ вулнерабилним популацијама, морају добити могућност да учествују у државном одговору на социјалне проблеме тих популација.

Препорука 6

Креирати услугу социјалне заштите за особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице у складу са стварним потребама и стандардизовати је.

Децентрализација и деинституционализација система социјалне заштите могуће су само и једино уколико је обезбеђен развој отворених облика заштите и разноврсних социјалних услуга, сервиса и програма подршке за различите посебно осетљиве популације у складу са њиховим стварним потребама. Један од корака у развоју социјалних услуга је успостављање система квалитета и стандардизација услуга. Републички завод за социјалну заштиту треба да помогне удружењима да направе начрте минималних стандарда и пилотирају их у складу са потребама њихових корисника.

Републички завод за социјалну заштиту треба да препозна потребу да помогне удружењима да развију социјалне услуге које одговарају стварним потребама особа другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихових породица. Подршка треба да се састоји од обезбеђивања неопходне обуке и континуиране супервизије у процесу успостављања и пружања услуга.

Сврха услуге која би била креирана и стандардизована за особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице је пружање помоћи и подршке корисницима услуге да: сачувају породичне и партнерске односе, прихвате чланове породице који су ЛГБТ, спрече насиље и дискриминацију у породици, омогуће привремени смештај ЛГБТ особама које су избачене из породичних домова, помогну ЛГБТ особама да остваре што већи степен самосталности и самопоуздања, како би побољшали квалитет живота и интегрисали се у заједницу. Услугу треба креирати у сарадњи са корисницима и стручним радницима из области социјалне заштите.

Препорука 7

Успоставити функционалан систем упућивања корисника између центара за социјални рад и удружења.

Како би осигурали најадекватније услуге својим корисницима удружења и центри за социјални рад, треба да имају листе реферала за међусобно упућивање корисника и пружање заједничких услуга. Ова област била би регулисана споразумима о сарадњи, који би регулисали, права, обавезе и одговорности уговорних страна. Удружења као и центри за социјални рад имају специфичне услуге, капацитете и приступе раду са корисницима, сходно томе, како би корисници добили најквалитетнију услугу, особље удружења и центара за социјални рад би требало бити едуковано да препозна поуздане партнере, упозна се са њиховим услугама и приступима раду, како би своје кориснике могли, уколико је то за њих корисно упутити на те партнере.

Потребно је израдити протоколе за сарадњу, међусобна упућивања и пружање услуга заједно, односно, центар за социјални рад и удружење комбинујући своје услуге у партнерству раде на одређеном случају.



Са конференције „Смернице за рад са ЛГБТ особама и њиховим породицама у систему социјалне заштите“

Препорука 8

Извршити анализу стратешких докумената градова и општина у области социјалне заштите о заступљености особа другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихових породица у тим документима.

Иако су особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице једна од најугроженијих популација у нашем друштву ни у једном стратешком документу градова и општина нису препознате као посебно осетљива популација која има потребе за социјалним услугама.

Пошто су јединице локалне самоуправе, најближе грађанима, неопходно је баш на том нивоу извршити детаљну анализу ових докумената у области социјалне заштите, а потом израдити препоруке, које ће у будућности довести до препознавања ове популације у стратешким документима, а самим тим омогућити и даље развијање и пружање адекватних услуга овој популацији.

Препорука 9

Јавно заговарати за укључивање особа другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихових породица као приоритетне групе у стратешка документа социјалне заштите на локалном, покрајинском и националном нивоу.

Приликом преузимања свог дела одговорности јединице локалне самоуправе, преузимају и одговорност да израде одговарајући политички оквир и стратешка документа која ће препознати све чиниоце друштва и њихове проблеме на локалу. Наравно, неопходно је у стратешким документима и на покрајинском и националном нивоу, препознати особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице, као популацију која се свакодневно сусреће са многим тешким изазовима у нашем друштву. Како би адекватно одговорили на те изазове, морамо испитати њихове потребе и препознати их у стратешким документима, са препорукама и мерама на који начин решавати њихове проблеме.

Чланом 64. Обезбеђење услуга социјалне заштите – Закона о социјалној заштити је прописано:

Услуге социјалне заштите из члана 40. тач. 2-5. овог закона које обезбеђује Република Србија, аутономна покрајина, односно јединица локалне самоуправе, за којима постоји потреба, а не могу их обезбедити у потребном обиму установе социјалне заштите које је основала Република Србија, аутономна покрајина, односно јединица локалне самоуправе, набављају се од пружаоца услуга социјалне заштите који је за то лиценциран кроз поступа јавне набавке услуга социјалне заштите, у складу са законом који

уређује јавне набавке, овим законом и прописима донетим за њихово спровођење.

Уколико особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице нису видљиве у стратешким документима на: локалном, покрајинском и националном нивоу, за њих неће бити обезбеђена адекватна социјална услуга, чиме се стављају у неповољнији положај и дискриминишу у виду ограничења да добију услугу у складу са својим потребама.

Препорука 10

Креирати специфичне, комбиноване и интегрисане социјално здравствене услуге за особе другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихове породице.

У циљу пружања свеобухватних квалитетних услуга које су потребне особама другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њиховим породицама, а у исто време обезбеђивања најквалитетније и најекономичније услуге, неопходно је радити на креирању специфичних комбинованих здравствено/социјалних услуга, које одговарају потребама особа другачије сексуалне оријентације и родног идентитета и њихових породица.

Из искуства десетогодишњег рада Асоцијације ДУГА на терену са ЛГБТ особама и њиховим породицама, осмогодишњег искуства у области здравствених услуга и двогодишњег у области социјалних услуга, као и на основу евалуације основних тренинга са стручним радницима центара за социјални рад, видљива је потреба за интеграцијом ових услуга.

И сам Закон о социјалној заштити, препознаје потребу за квалитетном и економичном услугом и међусекторским услугама и то:

Члан 58. Међусекторске услуге - Зависно од потреба корисника, услуге социјалне заштите могу се пружати истовремено и комбиновано с услугама које пружају образовне, здравствене и друге установе (у даљем тексту: међусекторске услуге). Усклађено пружање међусекторских услуга обезбеђује се закључивањем протокола о сарадњи

Члан 66. Обезбеђење најквалитетнијег и најекономичнијег пружања услуга социјалне заштите.

Наручилац је дужан да обезбеди најквалитетније и најекономичније пружање услуга социјалне заштите које се набављају путем јавне набавке. Наручилац је дужан да, у смислу става 1. овог члана, одабере пружаоца услуге који је способен да услугу пружи под најповољнијим условима, у складу са најбољим интересом корисника и прописаним стандардима.

Ове препоруке су израђене у складу са резултатима евалуације 35 основних тренинга, који су представљени у овом документу.

Прилог 1 Агенда

бр.	Назив	Време
1	Окупљање и потписивање учесника/ица	10:00 – 10:15
2	Упознавање учесника/ица и увод у рад	10:15 – 10:30
3	Евалуациони упитник- први део	10:30 – 10:45
4	Игра „Добри дух“ - маргинализовани идентитети- креирање личног искуства. Рад и дискусија у великој групи.	10:45 – 11:15
5	Мала пауза	11:15 – 11:30
6	ЛГБТ идентитет- савремена сазнања (интерактивно предавање)	11:30 – 12:00
7	Групни рад: Проблеми (и последице) са којима се сусрећу ЛГБТ особе. Представљање у великој групи.	12:00 – 12:40
8	Групни рад: Проблеми (и последице) са којима се сусрећу чланови/ице породица ЛГБТ особа. Представљање у великој групи.	12:40 – 13:20
9	Дискусија и закључак у великој групи: специфичности тешкоћа ЛГБТ особа и њихових породица у нашој средини	13:20–14:00
10	Пауза за ручак	14:00 – 15:00
11	Рад у великој групи: „Жива књига“ (разговор са ЛГБТ особама о њиховим искуствима)	15:00 – 16:00

12	Смернице за рад са ЛГБТ особама и члановима/ицама њихових породица- интерактивно предавање	16:00 – 16:30
13	Мала пауза	16:30 – 16:45
14	Дискусија у великој групи: како ћемо применити у раду оно што смо научили (интеграција и примена нових искустава)	16:45 – 17:30
15	Евалуациони упитник- други део	17:30 – 17:50
16	Закључак, подела материјала, размена контаката	17:50 – 18:00

Прилог 2

Списак места и датума одржавања тренинга и број учесника по тренингу, Србија, 2011., 2013., и 2014 година

	Место	Датум	Број учесника
1.	Шабац	4/11/2011	16
2.	Ваљево	11/11/2011	13
3.	Пећинци	18/11/2011	14
4.	Ужице	25/11/2011	8
5.	Београд	19/09/2013	29
6.	Београд	20/09/2013	31
7.	Крушевац	25/09/2013	23
8.	Јагодина	26/09/2013	23
9.	Чачак	27/09/2013	25
10.	Пожаревац	02/10/2013	7
11.	Крагујевац	03/10/2013	11
12.	Панчево	04/10/2013	23
13.	Ниш	08/10/2013	17
14.	Ниш	09/10/2013	22
15.	Прокупље	10/10/2013	17
16.	Врање	11/10/2013	15
17.	Нови Сад	16/10/2013	22
18.	Зрењанин	17/10/2013	14
19.	Суботица	18/10/2013	22

20.	Крушевац	23/10/2013	32
21.	Јагодина	24/10/2013	19
22.	Чачак	25/10/2013	28
23.	Ниш	29/10/2013	14
24.	Ниш	30/10/2013	17
25.	Ниш	31/10/2013	21
26.	Ниш	01/11/2013	14
27.	Пожаревац	07/11/2013	4
28.	Крагујевац	08/11/2013	21
29.	Нови Сад	13/11/2013	23
30.	Зрењанин	14/11/2013	22
31.	Суботица	15/11/2013	23
32.	Београд	26/11/2013	12
33.	Београд	27/11/2013	15
34.	Београд	28/11/2013	18
35.	Београд	28/02/2014	29
36.	Крагујевац	16/04/2014	30
37.	Ниш	17/04/2014	33
38.	Београд	24/04/2014	29
39.	Нови Сад	25/04/2014	33

УКУПНО 789

Прилог 3 Литература

1. Bristow, J. (1997): *Sexuality*, Routledge, London.
2. Buloh L., Buloh B. (2004): Сексуални ставови, Фабрика књига, Београд.
3. Bywater, J., Jones, R. (2007): *Sexuality and Social Work*, Learning Matters: UK
4. Dew, B., Myers, J., Wightman, L. (2005): Wellness in Adult Gay Males- Examining the Impact of Internalized Homophobia, *Journal of LGBT Issues in Counseling* 1 (1), 23-40.
5. Fas, D. (2003): Унутра/изван – геј и лезбејска хрестоманија, Центар за женске студије, Београд.
6. Група аутора/ки (2005): Читанка о лезбејским људским правима, Лабрис, Београд.
7. Hinkle, D. (2000): *Burning point- How long can a man contain his passion?*, Alamo Square Press, New Mexico.
8. Група аутора/ауторки, (2006), Платформа мреже ЛГБТ НГО, са територије бивше Југославије.
9. American Association for Marriage and Family Therapy. (1991.): AAMFT code

of ethics. Washington, DC: AAMFT.

10. American Psychological Association. (1998.). Appropriate therapeutic responses to sexual orientation in the proceedings of the American Psychological Association, Incorporated, for the legislative year 1997. *American Psychologist*, 53(8), 882-939.
11. Anderson, S. (1996.). Addressing heterosexist bias in the treatment of lesbian couples with chemical dependency. In J. Laird & R. Green (Eds.), *Lesbians and gays in couples and families* (pp. 316-340). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
12. Bailey, J., Bobrow, D., Wolfe, M., & Mikach, S. (1995.). Sexual orientation of adult sons of gay fathers. Special Issue: Sexual orientation and human development. *Developmental Psychology*, 31(1), n. 124-129.
13. Bersoff, D., & Ogden, D. (1991.). APA Amicus curiae briefs; Furthering lesbian and gay male civil rights. *American Psychologist*, 46, p. 950-956.
14. Bigner, J., & Bozett, F. (1990.). Parenting by gay fathers. In F. Bozett & M. Sussman (Eds.), *Homosexuality and family relations* (pp. 155-176). New York: Harrington Park Press.
15. Bozett, F. (1989.). Gay fathers: A review of the literature. In F. Bozett (Ed.), *Homosexuality and the family* (pp. 137-162). New York: Harrington Park Press.
16. Buhrke, R. (1989.). Female student perspectives on training in lesbian and gay issues, *Counseling Psychologist*, 17, 629-636.
17. Cabaj, R., & Klinger, R. (1996.). Psychotherapeutic interventions with lesbian and gay couples. In R. Cabaj & T. Stein (Eds.), *Textbook of homosexuality and mental health* (pp. 485-502). Washington, DC: American Psychiatric Press.
18. Canadian Psychological Association. (1995.). Canadian code of ethics for psychologists. [On-line]. Available: <http://www.cycor.ca/Psych/ethics/html>
19. Caywood, C. (1993.). Reaching out to gay teens. *School Library Journal*, 39(4), 50.
20. Chan, C. (1995.). Issues of sexual identity in an ethnic minority: The case of Chinese American lesbians, gay men, and bisexual people. In A. DiAugelli & C. Patterson (Eds.), *Lesbian, gay, and bisexual identities over the life span* (pp. 87-101). New York: oxford University Press.
21. Crisp, K. (2006): The Gay Affirmative Practise Scale (GAP): A New Measure for Assessing Cultural Competence With Gay and Lesbian Clients, *Social Work*, 51 (2), p. 115-126.
22. DiPlacido, J. (1998.). Minority stress among lesbians, gay men and bisexuals: A cosequence of heterosexism, homophobia, and stigmatization. In G. Herek (Ed.), *Psychological perspectives on lesbians, gay men, and bisexuals* (pp. 138-159). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
23. Golombok, S., & Tasker, F. (1994.). Children in lesbian and gay families: Theories and evidence. *Annual review of Sex Research*, 5, 73-100.

24. Hatton, K. (2008): *New Directions in Social Work Practice, Learning Maters: UK*
25. Klein, F., Sepekoff, B., & Wolf, T. (1995.). Sexual orientation: A multi-variable dynamic process. *Journal of Homosexuality*, 11(1/2), 35-49.
26. Klinger, R. (1996.). Lesbian couples. In R. Cabaj & T. Stein (Eds.), *Textbook of homosexuality and mental health* (pp. 339-352). Washington, DC: American Psychiatric Press.
27. Kurdek, L. (1988.). Perceived social support in gays and lesbians in cohabiting relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 504-509.
28. Laird, J. & green, R. J. (1996.). Lesbians and gays in couples and families: central issues. In J. Laird & R. J. Green (Eds.), *Lesbians and gays in couples and families* (pp. 1-12). San Francisco: Jossey Bass.
29. Meyer, I. (1995.). Minority stress and mental health in gay men. *Journal of Health and Social Behavior*, 7, 9-25.
30. National Association of Social Workers. (1996.). Code of ethics of the National Association of Social Workers. [On-line] Available: <http://www.ss.msu.edu/~sw/nasweth.html>
31. Paluck, E., Green, D: Prejudice Reduction: WhatWorks? A Review and Assessment of Research and Practice, *Annual Review of Psychology*, 2009, 60:339-67.
32. Van Den Bergh, N., Crisp, Defining culturally competent practice with sexual minorities: implications for social work education and practice, *Journal of Social Work Education*, 2004, 40 (2).
33. Weston, K. (1992). *Families we choose*. New York: Columbia University Press.
34. The Ministry of Health of the Republic of Serbia. Strategy on HIV infection and AIDS, 2011-2015, Belgrade 2012
35. The Ministry of Health of the Republic of Serbia. Outreach work,
36. The Ministry of Health of the Republic of Serbia. Research among the most vulnerable groups to HIV, Key findings, 2008, 2010, 2012
37. The Ministry of Health of the Republic of Serbia. Perception of knowledge, attitudes and behaviours of health professionals related to HIV in 2010

Прилог 4а Евалуациони упитник пре почетка тренинга

Дана: _____

Место: _____

ЕВАЛУАЦИОНИ УПИТНИК / ПРЕ ТРЕНИНГА „Препоруке за рад центара за социјални рад са сексуалним мањинама“

Молимо Вас да одвојите неколико минута и одговорите на постављена питања. Ваши одговори помоћиће нам да побољшамо програм рада. Овај упитник је анониман, немојте га потписивати.

1. Знање (за свако питање постоји неколико понуђених одговора од којих је увек САМО ЈЕДАН ТАЧАН. Пажљиво прочитајте питање, размислите и заокружите онај одговор за који мислите да је тачан)

- 1.1 Бисексуална особа је:
 - а особа која не може да буде у вези са само једном особом јер је привлаче оба пола?
 - б особа коју емотивно, сексуално и романтично привлаче особе оба пола?
 - ц особа која не може да прихвати да је хомосексуална па експериментише са особом супротног пола?
- 1.2 Аутовање (coming out) је процес:
 - а којим ЛГБТ особе покушавају да прикрију своју емотивно/сексуалну оријентацију.
 - б којим родитељи, покушавају да прикрију емотивно/сексуалну оријентацију свог детета.
 - ц којим ЛГБТ особе, признају себи, а потом кажу и другима за своју емотивно/сексуалну оријентацију.
- 1.3 Интернализована хомофобија је:
 - а мржња коју неке ЛГБТ особе осећају према себи, због стереотипа и предрасуда које шаље друштво, а оне прихватају као истините.
 - б мржња коју неки родитељи осећају према својој деци која су ЛГБТ.
 - ц мржња коју неке ЛГБТ особе осећају према хетеросексуалној популацији, због стереотипа и предрасуда које имају према ЛГБТ особама.

2. Вештине (за свако питање постоји неколико понуђених одговора од којих је увек САМО ЈЕДАН ТАЧАН. Пажљиво прочитајте питање, размислите и заокружите онај одговор за који мислите да је тачан)

- 2.1 Ако вам се обрате родитељи чије је дете хомосексуално Ви ћете им?
 - а препоручити да дете упуте на лечење.
 - б препоручити да дете пошаљу у другу земљу пошто овде никада неће бити срећно.
 - ц помоћи да прихвате емотивно/сексуалну оријентацију детета.
- 2.2 У случају да ми ЛГБТ корисник/ица каже да је доживео/ла дискриминацију:
 - а препоручићу му/јој да дискриминацију не пријави.
 - б препоручићу му/јој судски процес као једини начин решавања случајева дискриминације.
 - ц препоручићу му/јој судски процес или процес медијације као алтернативу судском процесу.
- 2.3 Да ли кориснику/ици, увек треба да нагласимо да је наш разговор поверљив:
 - а увек ћемо нагласити да је разговор поверљив, али обавезно морамо нагласити и уколико неке информације из одређених разлога не могу бити поверљиве.
 - б не, то се подразумева.
 - ц само понекад морамо нагласити да је разговор поверљив.

3. Ставови (Заокружите да или не)

- 3.1 Истополна емотивно/сексуална оријентација је болест.
ДА НЕ
- 3.2 ЛГБТ особе заслужују да буду дискриминисане.
ДА НЕ
- 3.3 Иколико им је дете ЛГБТ, родитељи треба да га удаље из породице како не би утицало на другу децу.
ДА НЕ

Прилог 46 Евалуациони упитник након завршетка тренинга

Дана: _____

Место: _____

ЕВАЛУАЦИОНИ УПИТНИК / ПОСЛЕ ТРЕНИНГА „Препоруке за рад центара за социјални рад са сексуалним мањинама“

Молимо Вас да одвојите неколико минута и одговорите на постављена питања. Ваши одговори помоћиће нам да побољшамо програм рада. Овај упитник је анониман, немојте га потписивати.

1. Знање (за свако питање постоји неколико понуђених одговора од којих је увек САМО ЈЕДАН ТАЧАН. Пажљиво прочитајте питање, размислите и заокружите онај одговор за који мислите да је тачан)

1. 1 Бисексуална особа је:

- а особа која не може да буде у вези са само једном особом јер је привлаче оба пола?
- б особа коју емотивно, сексуално и романтично привлаче особе оба пола?
- ц особа која не може да прихвати да је хомосексуална па експериментише са особом супротног пола?

1. 2 Аутовање (цоминг оут) је процес:

- а којим ЛГБТ особе покушавају да прикрију своју емотивно/сексуалну оријентацију.
- б којим родитељи, покушавају да прикрију емотивно/сексуалну оријентацију свог детета.
- ц којим ЛГБТ особе, признају себи, а потом кажу и другима за своју емотивно/сексуалну оријентацију.

1. 3 Интернализована хомофобија је:

- а мржња коју неке ЛГБТ особе осећају према себи, због стереотипа и предрасуда које шаље друштво, а оне прихватају као истините.
- б мржња коју неки родитељи осећају према својој деци која су ЛГБТ.
- ц мржња коју неке ЛГБТ особе осећају према хетеросексуалној популацији, због стереотипа и предрасуда које имају према ЛГБТ особама.

2. Вештине (за свако питање постоји неколико понуђених одговора од којих је увек САМО ЈЕДАН ТАЧАН. Пажљиво прочитајте питање, размислите и заокружите онај одговор за који мислите да је тачан)

2. 1 Ако вам се обрате родитељи чије је дете хомосексуално Ви ћете им?

- а препоручити да дете упуте на лечење.
- б препоручити да дете пошаљу у другу земљу пошто овде никада неће бити срећно.

ц помоћи да прихвате емотивно/сексуалну оријентацију детета.

2. 2 У случају да ми ЛГБТ корисник/ица каже да је доживео/ла дискриминацију:

- а препоручићу му/јој да дискриминацију не пријави.
- б препоручићу му/јој судски процес као једини начин решавања случајева дискриминације.
- ц препоручићу му/јој судски процес или процес медијације као алтернативу судском процесу.

2. 3 Да ли кориснику/ици, увек треба да нагласимо да је наш разговор поверљив:

- а увек ћемо нагласити да је разговор поверљив, али обавезно морамо нагласити и уколико неке информације из одређених разлога не могу бити поверљиве.
- б не, то се подразумева.
- ц само понекад морамо нагласити да је разговор поверљив.

3. Ставови (Заокружите да или не)

3. 1 Истополна емотивно/сексуална оријентација је болест.

ДА НЕ

3. 2 ЛГБТ особе заслужују да буду дискриминисане.

ДА НЕ

3. 3 Уколико им је дете ЛГБТ, родитељи треба да га удаље из породице како не би утицало на другу децу.

ДА НЕ

4. Утисци (Заокружите да или не)

4. 1. Теме које су обрађиване су корисне.
ДА НЕ
4. 2. Знање које сам добио/ла, могу користити.
ДА НЕ
4. 3. Знање које сам добио/ла, могу пренети другима.
ДА НЕ

5. Укупна оцена (1 најнижа оцена, 5 највиша оцена, заокружите)

5. 1 Сесија 1 – Игра „Добри дух“
1 2 3 4 5
5. 2 Сесија 2 – ЛГБТ идентитет- савремена сазнања
1 2 3 4 5
5. 3 Сесија 3 – Групни рад: Проблеми (и последице) са којима се сусрећу ЛГБТ особе
1 2 3 4 5
5. 4 Сесија 4 – Групни рад: Проблеми (и последице) са којима се сусрећу чланови/ице породица ЛГБТ особа
1 2 3 4 5
5. 5 Сесија 5 – специфичности тешкоћа ЛГБТ оосба и њихових породица у нашој средини
1 2 3 4 5
5. 6 Сесија 6 – „Жива књига“
1 2 3 4 5
5. 7 Сесија 7 – Смернице за рад са ЛГБТ особама и члановима/ицама њихових породица
1 2 3 4 5
5. 8 Укупна оцена рада Јелене Зулевић
1 2 3 4 5
5. 9 Укупна оцена рада Александра Прице
1 2 3 4 5
5. 10 Укупна оцена радионица
1 2 3 4 5

6. Препоруке

6. 1 Било би корисно стандардизовати услугу, која би одговорила на специфичне потребе ЛГБТ особа и чланова/ица њихових породица.
ДА НЕ
6. 2 Било би корисно да на ове радионице прође и особље других ЦСР.
ДА НЕ
6. 3 Било би корисно да и даље сарађујемо у циљу побољшања квалитета услуга за ЛГБТ особе и чланове/ице њихових породица
ДА НЕ

7. Описни део:

7.1. Из радионица бих избацио/ла:

7.2. У радионице бих додао/ла:

7.3. Још неки коментар и/или препорука:

ХВАЛА!

