

PROTOKOL ZA POSTUPANJE S  
**LGBTIQ+ OSOBAMA U PRUŽANJU**  
PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE



# PROTOKOL ZA POSTUPANJE S LGBTIQ+ OSOBAMA U PRUŽANJU PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE

Protokol za postupanje s LGBTIQ+ osobama u pružanju psihosocijalne podrške izrađen je u sklopu projekta “Uz dugine boje do mentalnog zdravlja”, a koji se provodi u partnerstvu sa: Informativno pravni centar - IPC, FRI - Foreningen for kjønns- og seksualitetsmangfold, Fortes - Centar za demokratski razvoj i inkluziju i kolektiv TIRV



Projekt “Uz dugine boje do mentalnog zdravlja” je podržan kroz Fond za aktivno građanstvo, sredstvima Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova.

Izrada ovog Protokola omogućena je finansijskom podrškom Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova. Sadržaj ovog Protokola isključiva je odgovornost Udruge za unapređenje mentalnog zdravlja Vrapčići i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

## SVRHA I OPSEG

Ovaj Protokol ima za cilj osigurati inkluzivno, podržavajuće i sigurno okruženje za LGBTIQ+ osobe koje traže psihosocijalnu podršku u našoj instituciji ali i s njima bliskim osobama (u svojstvu pratnje ili u svojstvu korisnika psihosocijalne podrške). Protokol se primjenjuje na sve aspekte pružanja usluga i interakcija s korisnicima.

### Kome je Protokol namijenjen?

Ovaj Protokol namijenjen je posebno educiranim pravnim i fizičkim osobama za pružanje psihosocijalne podrške LGBTIQ+ osobama s ciljem osiguranja inkluzivnih uvjeta za djelotvoran i cjelovit rad svih navedenih dionika.

### Što podrazumijeva psihosocijalna podrška i tko ju pruža?

Psihosocijalna podrška je usluga koja uključuje aktivnosti kojima se potiče razvoj kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih i socijalnih vještina korisnika. Svrha ove usluge jest osnaživanje pojedinca, njegove obitelji i društvenog okruženja s ciljem unapređenja vlastitih kapaciteta za prevladavanje postojećih teškoća te poboljšanja kvalitete svakodnevnog funkcioniranja. Usluga se korisniku može pružiti u individualnom i grupnom obliku od ovlaštenih pružatelja usluga i educiranih stručnjaka, npr. psihijatri, psiholozi, socijalni radnici i drugi stručni djelatnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Obiteljskog centra, organizacija civilnog društva i drugih pravnih osoba te fizičke osobe koje pružaju usluge psihosocijalne podrške.

## POJEDINI POJMOVI U OVOM PROTOKOLU IMAJU SLJEDEĆE ZNAČENJE<sup>1</sup>

- **LGBTIQ+:** Kratica koja obuhvaća lezbijke, homoseksualne osobe, biseksualne osobe, transrodne osobe, osobe koje se identificiraju kao queer i druge osobe s različitim seksualnim orijentacijama i rodnim identitetima.
- **LEZBIJKA:** Osoba koja se identificira kao žena koju emocionalno i/ili fizički najčešće privlače osobe koje su društveno percipirane ili se identificiraju kao žene.
- **GEJ:** Osoba koja se definira kao muškarac kojeg emocionalno i/ili fizički najčešće privlače osobe koje su društveno percipirane ili koje se identificiraju kao muškarci.
- **BISEKSUALNA OSOBA:** Osoba koju emocionalno i/ili fizički privlače osobe istog i različitog spola ili roda.
- **TRANSRODNA OSOBA:** Osoba čiji je rodni identitet različit od spola pripisanog osobi pri rođenju.
- **INTERSPOLNA OSOBA:** Naziv kojim se identificira osoba koja se rađa sa spolnim karakteristikama koje se ne mogu definirati niti kao “muške” niti kao “ženske”. Ove osobe su uglavnom žrtve kirurških intervencija, hormonskih terapija i tabuiziranog života.
- **QUEER:** Termin koji se može odnositi na sve osobe, osobine, pokrete, politike ili radnje koje ne proizlaze iz heteronormativnog socijalnog ili kulturnog obrasca. Zbog tako široke definicije queer se često koristi, ovisno o kontekstu, kao imenica, glagol i pridjev – odnosi se na propitivanje i/ili odbijanje nametnutih normi patrijarhalne tradicije; kreiranje prostora, kulture i izražaja koji nadilazi “zatvorene kutije” LGB ili heteroseksualne seksualnosti, i/ili “ženskih” i “muških” spolova/rodova; omogućavanje samodefiniranja; predstavljanje radikalne politike koja uviđa povezanost svih vidova opresije; “proces vječitog remećenja”.

---

<sup>1</sup> Detaljan pojmovnik pronaći ćete u dodatku ovog Protokola

## » TEMELJNE SMJERNICE

### 1. Osnovna načela u radu s LGBTIQ+ osobama u pružanju psihosocijalne podrške

Osoblje će u direktnom radu s korisnicima/ama postupati obzirno, s poštovanjem i profesionalno, a posebice poštujući sljedeća načela:

- **NAČELO POŠTIVANJA ZAKONA I PRAVNIH PROPISA** – Osoblje (zaposlenici ili dr.) poštuje sve pravne propise i pravne postupke u okviru svog svakodnevnog poslovanja.
- **NAČELO OBJEKTIVNOSTI** – Predrasude bilo koje vrste ne smiju utjecati na odnos s drugim osobama i na objektivnost u radu.
- **NAČELO POVJERLJIVOSTI** – Osoblje (zaposlenici ili dr.) će prilikom prikupljanja i raspolaganja podacima koji se odnose na korisnike/ce postupati sukladno međunarodnim i nacionalnim dokumentima za zaštitu osobnih podataka. Svi podaci evidentirani i prikupljeni tijekom pružanja usluga smatraju se poslovnom tajnom te se ne smiju priopćavati i/ili dostavljati trećim osobama, iznositi prilikom javnih istupa i davanja izjava za medije.
- **NAČELO SIGURNOSTI** – Prilikom rada s korisnicima/ama osobe koje pružaju psihosocijalne usluge vodit će računa o vlastitoj sigurnosti ali i o sigurnosti svih drugih zaposlenih osoba, vanjskih suradnika/ca, volontera/ki te drugih osoba koje dolaze u kontakt s korisnicima/ama. Osobe koje pružaju uslugu ne bi trebale poduzimati nikakve radnje koje bi mogle naštetiti njihovoj sigurnosti i sigurnosti osoba kojima pružaju usluge. Sve osobe koje su na izravan ili neizravan način uključene u proces davanja podrške korisnicima/cama unutar organizacije će voditelju/ici unutar svoje organizacije prijaviti sve sigurnosne incidente i događaje u okviru kojih je prema njima učinjena bilo kakva prijetnja ili su se u bilo kojem trenutku osjećali zastrašeno.
- **BESPLATNOST USLUGA** – Osigurat će besplatno pružanje usluga za korisnike/ce (ako je primjenjivo).
- **NAČELO PROFESIONALNOSTI** – Osoba koja pruža uslugu ponašat će se profesionalno, odgovorno i savjesno.

### 2. Neprekidno obrazovanje i senzibilizacija

Osoblje bi trebalo proći edukaciju o LGBTIQ+ pitanjima, uključujući razumijevanje različitih identiteta, izazova s kojima se suočavaju LGBTIQ+ osobe i relevantnih zakona i prava. Ovisno o tome gdje se nalazite, postoji mnogo trenera/ica koji/e nude takvu edukaciju. Kada birate ili pripremate trening podizanja svijesti o LGBTIQ+ temama, razmotrite sljedeće:

- Ponudite trening za podizanje svijesti koji, pored upoznavanja s definicijama i specifičnim pojmovima, također nastoji dovesti u pitanje binarne pretpostavke o tijelima, spolu, rodu, seksualnoj orijentaciji i rodnom izražavanju.
- Ako je moguće, uputno je da trening podizanja svijesti i inkluzije drži kvalificirana osoba, bilo iz LGBTIQ+ organizacije ili s prošlim iskustvom rada i djelovanja u LGBTIQ+ zajednici.

Budući da je ovaj Protokol namijenjen povezivanju i jednakom postupanju svih stručnjaka koji u obavljanju svojih profesionalnih aktivnosti pružaju i usluge psihosocijalne podrške LGBTIQ+ osobama, iste se potiče da nastave svoje educiranje u smjeru afirmativnog pristupa prema navedenoj populaciji kroz praćenje referentne svjetske i domaće znanstvene literature te aktualnih zakonskih odredbi i propisa kojima se promiče i osigurava zaštita prava LGBTIQ+ osoba. Cilj sustavne edukacije je razvijanje razumijevanja i osjetljivosti za LGBT teme, kulturu i način života.

### 3. Inkluzivno okruženje

Stvaranje inkluzivnog okruženja u kojem se LGBTIQ+ osobe osjećaju dobrodošlima i prihvaćenima. Nije dovoljno samo konstatirati da „svatko može biti to što jest” i okačiti zastavicu duginih boja. Svaka organi-

zacija mora poduzeti promišljene korake kako bi stvorila sigurno okruženje. Biti svjesni naših (pred)znanja i predrasuda (imamo ih svi, samo je pitanje koliko smo ih svjesni) i dopustiti da kontakt s osobom bude relevantniji od predrasude.

- npr. potaknuti aktivne dionike da u organizacijama u kojima su zaposleni, sa svojim poslodavcima dogovore objavu imena stručnjaka posebno educiranih za rad s LGBTIQ+ osobama na svojim službenim stranicama ustanove kako bi osobe ove manjinske populacije znale koga tražiti u stanju potrebe za psihosocijalnom podrškom.
- U kontaktu s LGBTIQ+ osobom koristiti afirmativni rječnik, pružiti podršku kroz poznavanje i razumijevanje procesa coming out-a,<sup>2</sup> doživljene diskriminacije i nasilja, utjecaja doživljenog iskustva na mentalno zdravlje.

#### 4. Privatnost i povjerljivost

- Osigurati apsolutnu privatnost i povjerljivost informacija LGBTIQ+ osoba.
- Prijašnje ime i transrodni identitet tretirati kao strogo povjerljive. Ove informacije treba dijeliti samo ako osoba to dopusti; — jasno dati do znanja da će vaš razgovor biti povjerljiv i pažljivo slušati što vam osoba govori i kako želi da se prema njoj postupa.
- Sukladno Zakonu o tajnosti podataka kao i etičkim načelima čuvanja profesionalne tajne ovaj Protokol obvezuje stručnjake na informiranje LGBTIQ+ osobe na pravo na povjerljivost tijekom savjetodavnog rada uz informirani pristanak na dijeljenje povjerljivih podataka iz razgovora uz osobni pristanak (iznimno, dati do znanja da će se određeni dijelovi uneseni u sadržaj prijaviti nadležnim institucijama ukoliko se dobiju saznanja da su život i zdravlje te ili druge osobe u neposrednoj opasnosti).

#### 5. Pravilna upotreba imenica i rodnih zamjenica

- Koristiti pravilne imenice i rodne zamjenice koje osobe preferiraju.
- Nemojte od njih tražiti da s vama podijele medicinske detalje svoje tranzicije

#### 6. Nasilje i diskriminacija

Odlučno osuđujemo nasilje i diskriminaciju prema LGBTIQ+ osobama. Pružamo podršku i potičemo korisnike da prijave takve incidente. Rozi megafon je platforma koju je razvila udruga Zagreb Pride, kao sigurno mjesto unutar LGBTIQ zajednice, gdje osobe mogu prijaviti zločin iz mržnje u sigurnom i prijateljskom okruženju. Prijava može biti i anonimna, a IP adresa s koje osoba prijavljuje neće biti praćena. Prijava se može podnijeti putem maila [info@zagreb-pride.net](mailto:info@zagreb-pride.net), na Facebook stranici ili Instagramu Zagreb Pridea ili pozivom na broj +385 (0)91 784 6278 ili Informativno pravni centar, koji je antidiskriminacijska kontakt točka pučke pravobraniteljice te je i u Mreži podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela:



<https://mrezapodrskeisuradnje.com/hr/>

Pri prijavi kaznenog djela (npr. seksualnog nasilja) osoba ima pravo na osobu od povjerenja koja s njom može ići na policiju podnijeti kaznenu prijavu, biti uz nju na Državnom odvjetništvu (DO) ili na sudu.

Osoba od povjerenja može biti član obitelji, prijatelj/ica, stručna osoba i njezina uloga je pružanje socijalne podrške.

Prilažemo link na brošuru:



<https://zenskasoba.hr/wp-content/uploads/2022/02/Brosura-Osoba-od-povjerenje-1.pdf>

---

<sup>2</sup> IZLAZAK IZ ORMARA (ENG. COMING OUT) najčešće dugotrajan i složen proces kojim LGBTIQ osobe spoznaju i otkrivaju svoju seksualnu orijentaciju i/ili rodni identitet.

Ovim Protokolom određuje se obveza suradnje između aktivnih sudionika, nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju nasilja te pružanju pomoći i zaštite osobama izloženim nasilničkim obrascima ponašanja.

Ovim Protokolom određuje se obveza pravovremenog prijavljivanja saznanja o doživljenom nasilničkom ponašanju LGBTIQ+ osobe nadležnim tijelima, posebice neodgodiva prijava saznanja o životno ugrožavajućim oblicima nasilja koje trpi LGBTIQ+ osoba

PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU ZLOČINA IZ MRŽNJE:



<https://www.zakon.hr/cms.htm?id=48340>

SUZBIJANJE ZLOČINA IZ MRŽNJE:



<https://ljudskaprava.gov.hr/suzbijanje-zlocina-iz-mrznje/602>

## 7. Prijem osobe (vidi točku 1., 3., 4. i 5.)

Pri prijemu osobe, ne postavljamo pitanja o seksualnoj orijentaciji ili rodnim identitetima, osim ako to osoba sama ne želi podijeliti.

## 8. Pravna zaštita (vidi točku 6.)

Osiguravamo da LGBTIQ+ korisnici osobe budu informirani/e o svojim pravima i pristupu pravnoj zaštiti u slučaju diskriminacije ili zlostavljanja.

## POSTUPAK

Važno je osigurati da postupak pružanja psihosocijalne podrške LGBTI osobama bude osjetljiv na njihove specifične potrebe i situacije. Razumijevanje i poštovanje specifičnih potreba i situacija LGBTI osoba ključni su elementi uspješnog pružanja psihosocijalne podrške. LGBTI zajednica suočava se s jedinstvenim izazovima, kao što su stigmatizacija, diskriminacija i nerazumijevanje koje mogu značajno utjecati na njihovo mentalno i emocionalno zdravlje. Stoga, osjetljivost na njihove potrebe i situacije postaje od suštinskog značaja.

Osiguravanje osjetljivog pristupa uključuje aktivno slušanje i empatiju prema svakoj LGBTI osobi koja traži podršku. To znači da se uzima u obzir njihova jedinstvena iskustva, identiteti i izazovi s kojima se suočavaju. Pružatelji usluga trebaju biti svjesni da LGBTI osobe možda imaju različite razine samopouzdanja, iskustva nasilja ili problema s obitelji ili društvom, te trebaju prilagoditi podršku kako bi se najbolje odgovorilo na te specifične potrebe.

Osim toga, važno je istaknuti da pružatelji usluga trebaju biti educirani o LGBTI pitanjima kako bi bolje razumjeli raznolikost unutar te zajednice. To uključuje razumijevanje razlika između seksualne orijentacije i rodnog identiteta, kao i poznavanje terminologije koja se koristi u LGBTI zajednici.

Sve u svemu, osjetljiv pristup pružanju psihosocijalne podrške LGBTI osobama znači da se cijeni njihova jedinstvenost, priznaje njihova iskustva i osigurava podrška koja je prilagođena njihovim potrebama kako bi se pomoglo u poboljšanju njihovog emocionalnog i mentalnog blagostanja.

### 1. Prijava

- Osoba može zatražiti psihosocijalnu podršku putem telefona, e-pošte ili osobno.

- Nije potrebno otkrivati seksualnu orijentaciju ili rodni identitet prilikom prijave kako bi se osigurala privatnost i osjećaj sigurnosti



više na: <https://www.queer-slavonija.info/informiraj-se/coming-out>

## **2. Pružanje usluge (vidi točku 1., 3., 4. i 5.)**

- Pravilne imenice i rodne zamjenice: Pružatelji usluga trebaju aktivno pitati osobu koje imenice i zamjenice preferiraju te ih koristiti kako bi se osiguralo da se osjećaju uvažanima i poštovanim.
- Povjerljivost i podrška: Osigurajte da svi razgovori budu potpuno povjerljivi i podržavajući. Naglasite da je osoba sigurna od osude i diskriminacije u okviru usluge.

## **3. Postupanje s diskriminacijom i nasiljem (vidi točku 6.)**

- Emocionalna podrška: Ako se LGBTIQ+ osoba suoči s diskriminacijom ili nasiljem, osoblje treba pružiti emocionalnu podršku i slušati njihove osjećaje i potrebe.
- Informiranje o pravima: Osoblje treba informirati osobu o njihovim pravima i mogućnostima pravne pomoći. Ovo uključuje i upućivanje na organizacije ili institucije koje se bave zaštitom prava LGBTI osoba.

## **4. Redovito praćenje**

Redovito provoditi procjenu i unapređenje ovog protokola kako bismo osigurali njegovu učinkovitost. Otvoreno komunicirajte s korisnicima usluge kako biste dobili povratne informacije i unaprijedili postupak.

## **5. Pravne obveze**

- Vaša institucija poštuje sve relevantne zakone i regulative koji štite prava LGBTIQ+ osoba.
- O pravima i pravnim obavezama pročitajte više na:



<https://op.europa.eu/webpub/com/factsheets/lgbti/hr/>



Izrada ovog Protokola omogućena je finansijskom podrškom Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova. Sadržaj ovog Protokola isključiva je odgovornost Udruge za unapređenje mentalnog zdravlja Vrapčiči i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.