

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA
ODDELEK ZA PSIHLOGIJO

Valentin Vrbovšek

**Oblikovanje vključujočega okolja pri organizacijah s
certifikatom "LGBT prijazno"**

Magistrsko delo

Mentor: red. prof. dr. Eva Boštjančič

Ljubljana, 2023

Zahvala

Zahvaljujem se vsem organizacijam in njihovim zaposlenim, ki so tako ali drugače sodelovale pri ustvarjanju magistrskega dela, s posebno zahvalo organizaciji Legebitra in Mestni občini Ljubljana za dragocene informacije, brez katerih delo ne bi nastalo. Prav tako se zahvaljujem mentorici red. prof. dr. Evi Boštjančič za usmeritev, podporo in spodbudo pri pisanju.

Zahvaljujem se svojim prijateljem, družinskim članom in sodelavcem za podporo na vsakem koraku študijske poti, največja zahvala pa gre MM – skupini kolegic in prijateljic za intenzivno pomoč, motivacijo in smeh pri ustvarjanju magistrskega dela.

Izvleček

Delovna populacija postaja vedno bolj raznolika, zato je za sodobne organizacije pomembno, da vlagajo vire v razumevanje, upoštevanje in izobraževanje o raznolikosti in vključenosti zaposlenih, kar vključuje tudi vzpostavitev različnih ukrepov, kot je certifikat "LGBT prijazno", ki ga podeljuje Mestna občina Ljubljana. LGBT osebe se na podlagi spolne usmerjenosti ali spolne identitete lahko srečujejo z diskriminacijo, stigmatizacijo ali nasiljem na različnih področjih svojega življenja, vključno z delovnim okoljem. Razkritje svoje osebne identitete na delovnem mestu je lahko za to skupino oteženo, kar se povezuje tudi z negativnejšim odnosom do dela in višjim doživljanjem stresa na delovnem mestu. V magistrskem delu sem raziskoval, kako se pridobljeno znanje iz izobraževanja pred pridobitvijo certifikata odraža v delovnem okolju organizacij, kako omenjeni certifikat ocenjujejo vodje in kako delovno okolje zaznavajo zaposleni v organizacijah. V raziskavi je bil uporabljen kvalitativni pristop, ki je vključeval intervjuje z vodji in spletni vprašalnik za zaposlene. Organizacije se za pridobitev certifikata odločajo iz različnih razlogov, vodje pa certifikat večinoma dojemajo pozitivno. Pojavljajo pa se velike razlike glede ukrepov, ki jih organizacije sprejemajo, in predaje znanja zaposlenim. Na podlagi pretekle literature in podatkov iz raziskave so izpostavljena priporočila, kako lahko organizacije poskrbijo za bolj vključujoče delovno okolje, ki se nanašajo na predajo znanja in organizacijo izobraževanj za zaposlene, obnavljanje znanja ter vzpostavljanje kontaktnih oseb in podporniških mrež.

Ključne besede: raznolikost na delovnem mestu, usposabljanje o raznolikosti, LGBTQ, diskriminacija, vključenost

Creating an Inclusive Environment in Organisations With the "LGBT Friendly" Certificate

Abstract

The workforce of the world is becoming more and more diverse, so modern organisations must invest resources in understanding, considering, and educating employees about diversity and inclusion, which also includes the establishment of various measures, such as the "LGBT-friendly" certificate awarded by the City of Ljubljana. Based on their sexual orientation or gender identity, members of the LGBT community face discrimination, stigmatisation, or violence in various areas of their lives, including their work environment. For these reasons, coming out at work can be difficult and can be linked to negative attitudes towards work and higher work-related stress. The current master's thesis poses the questions of how knowledge from the training connected to the certificate is reflected in the work environment of organisations, how the certificate is evaluated by managers and how the working environment is perceived by employees in organisations that have received the certificate. The research uses a qualitative approach, which includes interviews with managers and an online questionnaire for employees. The study finds that organisations obtain the certificate for various reasons, and the managers mostly perceive the certificate positively. However, there are large discrepancies regarding the measures taken by organisations and the transfer of knowledge from management to employees. Based on previous literature and data from the research, recommendations are highlighted on how organisations can ensure a more inclusive work environment, which relate to the transfer of knowledge, organisation of training for employees, the renewal of knowledge, and the establishment of contact persons and ally networks.

Keywords: Diversity in the Workplace, Diversity Training, LGBTQ, Discrimination, Inclusion

KAZALO VSEBINE

UVOD	9
LGBT DISKRIMINACIJA NA DELOVNEM MESTU	9
RAZKRITJE NA DELOVNEM MESTU	11
RAZNOLIKO IN VKLJUČUJOČE DELOVNO OKOLJE	13
CERTIFIKAT "LGBT PRIJAZNO"	17
NAMEN IN RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	19
METODA	20
UDELEŽENCI	20
PRIPOMOČKI	20
POSTOPEK	21
REZULTATI	23
ANALIZA INTERVJUJEV Z VODJI	23
ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	27
RAZPRAVA	30
PRIDOBIVANJE CERTIFIKATA	31
PRENOS ZNANJA V ORGANIZACIJI	32
UKREPI V ORGANIZACIJI	33
UČINEK NA ORGANIZACIJO	33
PREDLOGI ZA RAZVOJ CERTIFIKATA IN UKREPOV V ORGANIZACIJAH	34
OMEJITVE RAZISKAVE, VREDNOST ZA PRAKSO IN USMERITVE ZA NADALJNJE RAZISKOVANJE	35
ZAKLJUČKI	37
REFERENCE	38
PRILOGE	42

Uvod

LGBT diskriminacija na delovnem mestu

Definicija diskriminacije

Diskriminacija označuje obravnavanje osebe ali skupine na način, ki ga/jih na negativen način razlikuje od drugih (Greif, 2006). Prizadete osebe so tako izključene, omejene ali jim je onemogočeno uveljavljanje človekovih pravic na podlagih osebnih okoliščin, ki jih razlikujejo od skupine. Take osebne okoliščine imenujemo diskriminatorna osnova, najpogosteje pa vključujejo spol, starost, raso, vero, narodnost, fiziološke značilnosti, fizične ali duševne omejitve, spolno identiteto in spolno usmerjenost. Diskriminacijo se lahko izvaja nad posamezniki (*Opomba: V magistrskem delu uporabljeni izrazi, zapisani v slovnični obliki moškega spola, so uporabljeni kot nevtralni in veljajo enakovredno za vse spole*) ali skupinami oseb, prav tako pa jo lahko izvajajo posamezniki ali skupine oseb.

Slovenska zakonodaja diskriminacijo na podlagi osebnih okoliščin zakonsko prepoveduje z Zakonom o varstvu pred diskriminacijo (Zakon o varstvu pred diskriminacijo, 2016). Ta jo opredeljuje kot "neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničevanje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti."

Diskriminacija je lahko neposredna na podlagi določene osebne okoliščine, zaradi katere pride do neenakopravne obravnave, ali pa posredna na podlagi navidez nevtralne določbe, merila ali prakse, ki je privedla do neenakopravne obravnave. Vključuje tudi druge oblike diskriminacije, kot so nadlegovanje, ki je vedenje, ki ga oseba zaznava kot neželjeno (Greif, 2006); spolno nadlegovanje, ki se navezuje na neželjeno vedenje, ki je seksualne narave; navodila za diskriminacijo, ki označuje dajanje navodil, katerih posledica je diskriminacija; pozivanje k diskriminaciji, torej spodbujanje drugih k vedenju, katerega posledica je diskriminacija; ter viktimizacija, ki pomeni izpostavljanje diskriminirane osebe zaradi njenega vedenja, ki je usmerjeno v preprečevanje diskriminacije.

Delodajalec mora na delovnem mestu svojim zaposlenim zagotavljati enako obravnavo in s tem preprečevati diskriminacijo na podlagi zgoraj omenjenih diskriminatornih osnov (Zakon o delovnih razmerjih, 2013) med trajanjem zaposlitve in v postopku njene prekinitve, v postopkih zaposlovanja, napredovanja, usposabljanja, izobraževanja, plači, odpovedi delovnega razmerja itd. Prav tako so prepovedana tudi spolno in drugačno nadlegovanje ter trpinčenje, kar je lahko verbalno, neverbalno, fizično ali ravnanje spolne narave.

Diskriminacija LGBT oseb

Diskriminacija LGBT (lezbičnih, gej, biseksualnih in transspolnih) oseb je kakršnakoli diskriminacija na podlagi spolne identitete ali spolne usmerjenosti, ki se nanaša na osebe, ki niso heteroseksualno usmerjene ali niso cisspolne (osebe, katerih spolna identiteta ustreza spolu, pripisanem ob rojstvu) (Greif, 2006). Kljub premikom v prepoznavanju in varovanju njihovih pravic se LGBT osebe še vedno pogosto srečujejo z diskriminacijo in stigmatiziranostjo

v različnih oblikah. Te med drugim vključujejo področja zaposlovanja, zdravstva, stanovanjske politike in družbenih interakcij. Na področju zaposlovanja lahko LGBT osebe doživljajo formalno ali neformalno diskriminacijo (Liddle idr., 2004). Formalna diskriminacija vključuje jasne politike, ki spodbujajo diskriminacijo pri zaposlovanju, napredovanju ali zadrževanju kadrov na podlagi spolne usmerjenosti ali spolne identitete. Neformalna diskriminacija pa temelji na spodbujanju ali toleriranju nadlegovanja ali neenakopravnega obravnavanja LGBT oseb na delovnem mestu. Raziskave kažejo, da so pripadniki LGBT skupnosti nesorazmerno prizadeti zaradi neformalnih oblik diskriminacije, izključevanja in nadlegovanja na delovnem mestu (Resnick in Galupo, 2019; Sears idr., 2021; Waite, 2021).

V raziskavi EU-LGBTI II (Agencija Evropske unije za temeljne pravice, 2020) je 58 % udeležencev poročalo o nadlegovanju pri delu, na ulici, na javnem prevozu, v trgovinah, na internetu in drugje, le 10 % pa je nadlegovanje prijavilo policiji ali drugemu pristojnemu organu. Tretjina udeležencev je poročala, da se pogosto ali vedno izogibajo določenim območjem ali krajem, ker jih je strah, da bi bili tam napadeni ali doživeli kakršnokoli drugačno obliko nadlegovanja na podlagi spolne usmerjenosti ali spolne identitete. Velik delež (61 %) pa jih poroča, da se vedno ali zelo pogosto izogibajo javnemu izkazovanju naklonjenosti partnerju kot je npr. držanje rok.

ILGA (*International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association*) homofobijo definira kot "strah, nerazumno jezo, nestrpnost in/ali sovraštvo, usmerjeno do istospolne usmerjenosti" (ILGA, 2022). V slovenski anketi o diskriminaciji na osnovi spolne usmerjenosti (Greif in Velikonja, 2001), v kateri so sodelovale istospolno usmerjene osebe, je 49,4 % udeležencev izrazilo, da so bili v preteklosti žrtev homofobije, torej nasilja ali nadlegovanja na podlagi spolne usmerjenosti, 60,0 % oseb pa je označilo, da so bile napadene večkrat. Manjši delež (20,3 %) anketirancev je označilo, da so bili žrtev nadlegovanja zaradi spolne usmerjenosti na delovnem mestu, najpogosteje skozi žaljive opazke, posmehovanje, spolno nadlegovanje in fizično nasilje. Več kot tretjina udeležencev (37,8 %) na svojem delovnem mestu ni razkritih – njihovi sodelavci in nadrejeni na delovnem mestu ne vedo za njihovo spolno usmerjenost. Nekaj oseb (7,0 %) je označilo, da so zaradi istospolne usmerjenosti že bile v neenakopravnem položaju pri iskanju zaposlitve, manj (2,9 %) pa jih je označilo, da so bile z delovnega mesta na podlagi spolne usmerjenosti odpuščene.

Do podobnih rezultatov sta prišla Kuhar in A. Švab (2014) v slovenski raziskavi o diskriminaciji na podlagi spolne usmerjenosti, kjer je 12 % udeležencev poročalo, da so bili zaradi spolne usmerjenosti na delovnem mestu žrtev diskriminacije ali nadlegovanja. Glavnina udeležencev je označila, da na delovnem mestu niso razkriti, 9,7 % jih domneva, da so bili v preteklosti na podlagi spolne usmerjenosti odpuščeni, dodatnih 4,2 % pa domneva, da jim na podlagi spolne usmerjenosti v preteklosti niso podaljšali pogodbe o zaposlitvi.

V raziskovalnem poročilu Zavoda TransAkcija (Koletnik, 2019), pri kateri je sodelovalo 113 transspolnih oseb, so avtorji preučevali različne vidike transspolnega življenja v Sloveniji. V raziskavi je 41 % sodelujočih poročalo o izkušnji ali večih izkušnjah z diskriminacijo, nasiljem ali drugačno neenako obravnavo na podlagi njihove spolne identitete, tega vedenja pa najpogosteje niso prijavili. Avtorji sklepajo, da je dejanski odstotek oseb, ki so doživljale diskriminacijo, višji, saj pogosto v to kategorijo ne štejejo t.i. mikroagresij, ki vključujejo negativne komentarje, šepetanje, grde poglede itd. Diskriminacijo so udeleženci najpogosteje doživljali na ulici (48 %), v javnih ustanovah (43 %) in znotraj izobraževalnih ustanov (osnovna šola/srednja šola/fakulteta; 40 %).

Diskriminacijo ali predsodke do transspolnih oseb oziroma oseb, katerih spolna identiteta ni v skladu z biološkim spolom, ki jim je bil pripisan ob rojstvu, lahko označimo z izrazom

transfobija (Koletnik, 2019). Med transfobno vedenje spada npr. podajanje neprimernih opazk glede telesa osebe, spraševanje po njenih genitalijah, izogibalno vedenje in izražanje nestrinjanja do procesa tranzicije. Transspolne osebe so znotraj LGBT skupnosti v splošnem pogosteje stigmatizirane kot ostali njeni pripadniki (Dispensa idr., 2012; Norton in Herek, 2013; Stotzer, 2009; Walch idr., 2012), vendar manj eksperimentalnih študij to potrjuje v bolj specifičnih okoljih, kot je npr. na delovnem mestu.

V raziskavi so Reed, Franks in Scherr (2015) preučevali prisotnost transfobnega mišljenja in odločanja v potencialnem selekcijskem izboru. Z uporabo štirih različnih simuliranih selekcijskih postopkov (življenjepis in odgovori na selekcijskem razgovoru), kjer so manipulirali s spremenljivkama prikazanega spola (moški/ženski) in spolno identiteto (transspolna/cisspolna oseba) so morali udeleženci najprej oceniti duševno zdravje kandidatov in njihovo ustreznost za spolno nevtralno delovno mesto. Rezultati raziskave so pokazali, da se transspolnim osebam pogosteje pripisuje težave z duševnim zdravjem kot cisspolnim osebam, kar lahko negativno vpliva na njihove možnosti nadaljnje zaposlitve.

Razkritje na delovnem mestu

Spolna identiteta in spolna usmerjenost sta lahko za osebo vir stigmatizacije. Eden ključnih izzivov za LGBT posameznike je odločitev, do katere mere naj svojo spolno identiteto ali spolno usmerjenost razkrijejo na delovnem mestu – sodelavcem, nadrejenim, strankam itd. Kljub temu da je v Sloveniji tovrstna diskriminacija na delovnem mestu prepovedana, v nekaterih državah (npr. ZDA) zakonodaja na tem področju ni enoznačna. B. Ragins, R. Singh in Cornwell (2007) izpostavljajo, da je eden izmed pomembnih dejavnikov, ki vplivajo na razkritje na delovnem mestu, zakonska ureditev, ki posameznika varuje na delovnem mestu, ter da mnogi zaposleni v ZDA niso zakonsko zaščiteni pred diskriminacijo na delovnem mestu (Ragins, Singh in Cornwell, 2007). V raziskavi EU-LGBTI II (Agencija Evropske unije za temeljne pravice, 2020) je 53 % udeležencev poročalo, da so zelo redko ali skoraj nikoli razkriti glede svoje spolne identitete ali spolne usmerjenosti. Eden izmed štirih sodelujočih (26 %) je poročal, da ni razkrit na delovnem mestu.

Razkritje na delovnem mestu je lahko tudi pomemben korak k avtentičnosti zaposlenih (Gardner in Prasad, 2022). Raziskave kažejo, da se ta pozitivno povezuje z organizacijsko zavzetostjo in vključenostjo v delo, vseeno pa je posameznikova raven avtentičnosti na delovnem mestu pogojena s psihološko varnostjo, ki jo tam zaznava – pri zaposlenemu, ki čuti, da njegova avtentičnost ne bo sprejeta, se pojavlja vprašanje prednosti njegovega razkritja na delovnem mestu. Raziskava D. M. Gardner in Prasad (2022) tako ugotavlja, da ima delovno okolje velik mediatorski vpliv na stopnjo avtentičnosti pri zaposlenih – šele ko zaposleni dojemata svoje okolje kot psihološko varno, lahko doživlja višjo mero delovne zavzetosti in vključenosti v delo.

B. Ragins, R. Singh in Cornwell (2007) so v raziskavi preverjali, kako se stopnja razkritja spolne usmerjenosti na delovnem mestu in strah pred popolnim razkritjem povežeta z različnimi dejavniki delovnega mesta. Strah pred razkritjem se je negativno povezoval s pokazatelji zadovoljstva na delovnem mestu in splošnim psihološkim zadovoljstvom. Zaposleni z večjo stopnjo strahu pred razkritjem so imeli negativnejši odnos do dela in svoje kariere, dosegli manj napredovanj in poročali o več simptomih, povezanih s stresom na delovnem mestu. Zanimivo pa se je sama stopnja razkritja pomembno povezovala le z enim od 15 kriterijev, to je sodelovanje na delovnem mestu. Tako rezultati te raziskave hipotezo, da stopnja razkritja na delovnem mestu negativno vpliva na posameznika, postavijo pod vprašaj

in ponudijo dodatno razlago, da je bolj kot sama stopnja razkritja pomemben zaznani strah pred njenimi negativnimi posledicami. Avtorji pa kot pomemben faktor navajajo tudi zaznano podporo sodelavcev – zaposleni z večjo zaznano podporo s strani sodelavcev in nadrejenih so poročali o manjši meri strahu pred razkritjem in so bili pogosteje razkriti. Tako je treba na odločitve o razkritju na delovnem mestu gledati skozi kontekst njegovih zaznanih posledic. Ker so te zaznane posledice odvisne od delovnega okolja, lahko prisotnost zaznane organizacijske podpore skozi podporo sodelavcev in vodij zmanjša strah pred razkritjem.

Na pomen organizacijske podpore pri razkritju na delovnem mestu kaže tudi raziskava K. H. Griffith in M. R. Hebl (2002). Avtorici sta kot mero organizacijske podpore vzeli prisotnost politik v organizaciji, ki podpirajo homoseksualne zaposlene, in zaznavo zaposlenih, da jih njihova organizacija podpira. O višji meri razkritosti na delovnem mestu so poročali udeleženci, ki so bili zaposleni v organizacijah, ki so aktivno kazale podporo za svoje homoseksualno usmerjene zaposlene ter ponujale izobraževanja o raznolikosti, ki so vključevala tudi LGBT tematike, medtem ko se sama prisotnost antidiskriminacijskih politik v organizaciji ni povezovala s stopnjo razkritosti.

Pri transspolnih ali nebinarnih osebah lahko razkritje identitete na delovnem mestu vodi do negativnih reakcij sodelavcev ali diskriminacije posameznika (Brown idr., 2012). Oboje se lahko pojavi v obliki nadlegovanja, manjšega prihodka, mikroagresij, naslavljanja z napačnimi zaimki itd. Za transspolne in nebinarne osebe lahko tovrstne reakcije predstavljajo vir negativnega stresa, depresivno razpoloženje, tesnobo in slab odnos do dela (Mizock in Mueser, 2014), za organizacijo pa lahko ignoriranje tovrstnih težav predstavlja izzive pri zaposlovanju novih kandidatov in zadrževanju kadrov ter negativno vpliva na podobo znamke (Beauregard, Arevshatian, Booth in Whittle, 2018).

Dejavnika, ki se lahko povezujeta z razkritjem spolne identitete ali spolne usmerjenosti na delovnem mestu, sta tudi prisotnost internalizirane homofobije ali transfobije pri zaposlenemu. Pojma vzporedno označujeta negativne občutke posameznika do samega sebe zaradi svoje spolne usmerjenosti ali spolne identitete, ki so ponavadi pogojeni z odraščanjem v hetero- in cisnormativnem okolju, kjer sta heteroseksualnost in cispolnost opredeljeni kot norma (Rostosky in Riggles, 2002). Tako je predpogoj za (načrtno) razkritje na delovnem mestu do neke mere tudi premagovanje in obvladovanje lastnih občutkov homofobije ali transfobije. Drugi vidik, ki lahko podpira zaznani občutek varnosti pri razkritju na delovnem mestu, je lahko tudi prisotnost politik proti diskriminaciji na podlagi spolne identitete ali spolne usmerjenosti. Sem spadajo iniciative, kot so interni akti, ki zadevajo diskriminacijo na delovnem mestu, aktivnosti ob mesecu ponosa itd.

S. Rostosky in E. Riggles (2002) ugotavljata, da je stopnja razkritja na delovnem mestu višja pri posameznikih, ki imajo višji nivo samosprejemanja lastne spolne usmerjenosti (opredeljeno skozi mero internalizirane homofobije) in delajo v organizacijah, ki imajo jasno opredeljene politike proti diskriminaciji. Višja stopnja internalizirane homofobije lahko pripomore k nastanku psiholoških izzivov za neheteroseksualne posameznike, saj jim onemogoča oblikovanje podpornih mrež in ustreznega odzivanja na različne oblike diskriminacije. Kot pomembno intervenco za pomoč posameznikom pri razkritju tako izpostavljata naslavljanje internalizirane homofobije pri LGB posameznikih (treningi asertivne komunikacije, strategije spopadanja s homofobnimi odzivi okolja, podpora pri samosprejemanju, ...) ter zagovarjanje jasno opredeljenih in lahko dostopnih politik proti diskriminaciji v delovni organizaciji.

Raznoliko in vključujoče delovno okolje

Kaj pomeni raznoliko in vključujoče delovno okolje?

Delo predstavlja ključno vlogo v življenju posameznikov in na ravni družbe. Posamezniku lahko delo predstavlja vir ekonomske varnosti, mu prinaša občutek osebnega zadovoljstva, omogoča oblikovanje in vzdrževanje družbenih povezav ter daje možnost razvoja. Zaradi različnih socioekonomskih trendov na trgu dela v bližnji preteklosti, predvsem pa od 90. let 20. stoletja vstopajo posamezniki z različnimi osebnimi okoliščinami (Roberson, 2019). Delovna mesta tako postajajo vedno bolj raznolika, hkrati pa postaja vedno pomembnejše za vodje v organizacijah, da raznolikost zaposlenih razumejo in upoštevajo pri oblikovanju delovnega okolja.

Raznolikost zaposlenih lahko interpretiramo na različnih nivojih atributov, po katerih se razlikujejo (Roberson, 2019). Jackson idr. (1995, v: Roberson, 2019) tako ločijo dve kategoriji atributov: v prvo kategorijo spadajo atributi, ki so lahko opazni, kot so npr. spol, starost in rasa, v drugo pa manj opazni, kot so npr. delovna doba, izobrazba in delovno ozadje. Druga klasifikacija atributov (Pelled, 1996, v: Roberson, 2019) loči attribute, ki so bolj ali manj povezani z delovno uspešnostjo. Razlike, ki jih zaznavamo kot povezane z drugačnimi kognitivnimi viri, tako povezujemo s sposobnostjo opravljanja dela, kar se povezuje z uspešnostjo skupine, attribute, ki pa jih ne povezujemo s sposobnostjo opravljanja dela, pa pogosteje povezujemo s procesi, ki vplivajo na odnose med skupinami. Harrison idr. (2002, v: Roberson, 2019) pa so povezali različne nivoje atributov in oblikovali dva nivoja raznolikosti: površinska raznolikost, ki označuje raznolikost skozi prirojene attribute, ki se odražajo v fizičnih značilnostih in so zato lahko opazni, ter globinska raznolikost, ki temelji na pridobljenih atributih in ni lahko opazna ali merljiva. Z ozirom na delovanje skupine so rezultati podprli, da globinska raznolikost, ki bolj odraža prepričanja in stališča članov skupine in je zato bolj podvržena spremembam, bolj vpliva na socialno integracijo kot površinska raznolikost, ki je težje spremenljiva.

Shore idr. (2011) vključenost definirajo kot stopnjo, do katere zaposleni skozi vedenje drugih dojemajo, da je cenjen član delovne skupine, kar zadovoljuje njegovo potrebo po pripadnosti in edinstvenosti. Na podlagi obeh dimenzij so oblikovali 2x2 matriko, ki posameznike uvršča v eno izmed štirih skupin: izključenost (nizki obe dimenziji), asimilacija (visoka pripadnost in nizka edinstvenost), diferenciacija (nizka pripadnost in visoka edinstvenost) in vključenost (visoki pripadnost in edinstvenost). Avtorji tako predpostavljajo, da je vključujoče delovno okolje tako, ki pri posamezniku hkrati neguje občutek, da pripada skupini in da ta ne le prepozna, ampak tudi ceni njegovo ali njeno edinstvenost.

Cancela idr. (2020) so preverjali, kako se zaznana podpora sodelavcev do transspolnih in nebinarnih oseb povezuje z njihovim odnosom do dela in kontraproduktivnim vedenjem na delovnem mestu, pri tem pa so preverjali mediatorski vpliv, ki ga ima na te odnose organizacijska podpora, ki meri posameznikovo dožemanje stopnje, do katere ga organizacija podpira. Rezultati raziskave so pokazali povezavo med zaznano podporo sodelavcev in odnosom do dela, saj so posamezniki, ki so zaznavali večjo mero podpore, poročali o večjem zadovoljstvu z delom in predanosti, manjši tesnobi, povezani z delom in manjšo namero o menjavi delovnega mesta. Zaznana podpora pa se je negativno povezovala tudi s kontraproduktivnim vedenjem. Raziskava je pokazala tudi jasen mediatorski vpliv zaznane organizacijske podpore na odnos med zaznano podporo sodelavcev in zadovoljstvom z delom,

predanostjo delu, tesnobo v zvezi z delovnim mestom, namero po menjavi delovnega mesta in kontraproduktivnim vedenjem na delovnem mestu.

Kako upravljati z raznolikostjo in oblikovati vključujoče delovno okolje?

Za ustvarjanje vključujočega delovnega okolja ni dovolj le sprotno reševanje nastajajočih problemov, ampak se zahteva preventiven in premišljen pristop (Greif, 2006). ILGA (Quinn in Paradis, 2005) je izdala smernice in dobre prakse za organizacije, ki želijo spodbuditi vključujoče delovno okolje za LGB zaposlene v treh korakih:

1. Oblikovanje kulture, ki temelji na spoštovanju – ustvarjanje vključujočega in spoštljivega okolja lahko poveča zadovoljstvo pri delu pri LGB zaposlenih ter pozitivno vpliva na njihovo delovno uspešnost. Pri oblikovanju okolja, v katerem se zaposleni počutijo varno, morajo delodajalci:
 - javno sporočati, da so odprti, zaupanja vredni in podpirajo enakost, to sporočilo predajati vsem zaposlenim in jasno poudariti, da diskriminacija in nadlegovanje nista sprejemljiva,
 - izrecno vabiti partnerje zaposlenih istega spola na družabne dogodke podjetja,
 - zagotavljati vključenost na vseh ravneh: imeti vzornike v podjetju, javno izražati stališča, podpirati javne dogodke, kot so parade ponosa itd.,
 - imenovati kontaktne osebe na višji ravni za enakost LGB,
 - nameniti ustrezne vire za spodbujanje enakosti na delovnem mestu,
 - pregledati politiko vključenosti in raznolikosti, jih povezati s poslovnimi rezultati in poudariti pomembnost pri vodjih.

2. Podpora oblikovanja LGB podpornih mrež – LGB podporne mreže lahko naslovijo izzive LGB zaposlenih, jim ponudijo priložnost za deljenje izkušenj in predstavljajo varno okolje za njihovo razkritje. Za izvedbo tega ukrepa lahko delodajalci:
 - poskrbijo za oblikovanje LGB podpornih mrež,
 - povežejo mrežo z drugimi obstoječimi mrežami v organizaciji in sodelovanje z zunanjimi organizacijami,
 - zagotovijo podporo in promocijo mrež s strani vodstva,
 - se pripravijo na negativne odzive in odpor s strani sodelavcev,
 - omogočijo hiter in zaupen dostop do mrež,
 - oglašujejo mreže tako interno kot izven organizacije

3. Pregled politik in postopkov – LGB zaposleni lahko doživljajo diskriminacijo v zvezi z določenimi pravilniki in postopki znotraj organizacije, zato je pomembno, da ti pri njihovem oblikovanju upoštevajo tudi netradicionalne oblike družin in zakonskih zvez. To lahko storijo tako, da:
 - oblikujejo eksplicitno vključujoče politike (v zvezi s plačilom, koriščenjem dopusta v zvezi z družinskimi zadevami, starševskim dopustom itd.)
 - skrbijo za vključujočo komunikacijo (v dokumentih in izobraževanjih uporabljajo besedo "partner" namesto "mož" ali "žena")

- skrbijo za dostop do delovnih bonitet brez potrebe po razkrivanju spolne usmerjenosti

Različne organizacije vzpostavljajo različne iniciative za oblikovanje vključujočega okolja, spodaj pa je naštetih nekaj ključnih korakov in strategij, ki jih je mogoče pri tem upoštevati:

1. Razvijanje in izvajanje politik nediskriminacije (Hossain idr., 2020) – za organizacijo je pomembno vzpostavljanje celovitih politik, ki izrecno prepovedujejo diskriminacijo na podlagi spolne usmerjenosti, spolne identitete in spolnega izražanja. Vodje organizacije morajo tako zagotoviti, da so te o teh politikah jasno obveščeni vsi zaposleni, da so politike razumljive in izvršljive.
2. Organizacija izobraževanj o raznolikosti in vključevanju (Perales, 2022) – vodje organizacij lahko izvajajo ali organizirajo programe usposabljanja za povečanje ozaveščenosti in razumevanja vprašanj LGBT, spodbujanje empatije ter izziv pristranskosti in stereotipov. V ta izobraževanja naj bodo vključene teme, kot so spoštljiva komunikacija, ustvarjanje vključujočega okolja in razumevanje edinstvenih izzivov, s katerimi se soočajo LGBT posamezniki.
3. Ponujanje enakopravnih ugodnosti in podpore (Van Den Bergh, 1999) – vodje naj zagotovijo, da so ugodnosti zaposlenih, kot so zdravstveno varstvo, starševski dopust in ugodnosti za zakonca/partnerja, vključujoče in zajemajo LGBT posameznike in njihove družinske člane, prav tako pa naj zagotovijo vire podpore za zaposlene LGBT.
4. Spodbujanje vključujočih politik in praks (Greif, 2006; Van Den Bergh, 1999) – vodje naj pregledajo in revidirajo obstoječe politike in prakse, da omogočajo vključevanje LGBT posameznikov. To vključuje morebitno posodobitev kodeksa oblačenja, pravilnikov o straniščih in drugih praks, ki lahko nepravilno vplivajo predvsem na transspolne ali spolno nebinarne zaposlene.
5. Uporaba spolno nevtralnega jezika (Thoroughgood idr., 2021) – vodje in zaposleni v organizaciji naj se izobrazijo o uporabi vključujočega jezika in terminologije v vsakodnevni komunikaciji, vodje pa naj za to rabo poskrbijo tudi v politikah in obrazcih organizacije. Zaposleni naj se izogibajo domnevam o spolu sodelavcev ter prepoznajo in spoštujejo njihova imena in zaimke.
6. Ustvarjanje varnih in podpornih prostorov, oblikovanje mrež zaveznikov (Perales, 2022; Thoroughgood idr., 2021) – vodje naj vzpostavijo okolje, v katerem se bodo zaposleni počutili varne, spoštovane in jim bo prijetno govoriti o svoji spolni usmerjenosti ali spolni identiteti. Spodbujajo naj dialog, zavezništvo in takoj in učinkovito obravnavajo vse primere nadlegovanja ali diskriminacije.
7. Spodbujanje zavzetosti vodstva in uprave (Hayes idr., 2020) – pomembno je spodbujanje vodij in menedžerjev, da pokažejo vključujoče vedenje in vodijo z zgledom. Podpirati je treba njihov razvoj pri obravnavanju vprašanj, povezanih z LGBT, in zagotoviti, da aktivno spodbujajo vključujočo kulturo v svojih ekipah.
8. Redno ocenjevanje in spremljanje napredka (Liddle idr., 2004) – pomembno je izvajanje rednih ocenjevanj, anket ali fokusnih skupin, s katerimi lahko vodje zbirajo povratne informacije zaposlenih o tem, kako zaznavajo delovno okolje. Vodje naj te podatke uporabijo za prepoznavanje področij za izboljšave, spremljanje napredka in potrebne prilagoditve politik in praks.
9. Praznovanje raznolikosti in prepoznavnosti LGBT oseb (Quinn in Paradis, 2005) – organizacije lahko sodelujejo pri praznovanju LGBT dogodkov, kot je mesec ponosa,

tako da organizirajo dejavnosti, delijo izobraževalne vire ali oblikujejo kampanje ozaveščanja. To pomaga spodbujati občutek pripadnosti, prepoznavnosti in sprejetosti LGBT zaposlenih.

Katere so prednosti vlaganja v raznoliko in vključujoče delovno okolje?

Raznoliko delovno okolje se nanaša na sodelovanje zaposlenih iz različnih socio-kulturnih ozadij (Hossain idr., 2020). Zaradi večanja raznolikosti delovnih okolij veliko organizacij oblikuje in nadgrajuje svoje načrte za upravljanje raznolikosti. Ta pojem označuje sistemsko in načrtno zavezo organizacije, da bo zaposlovala, nagrajevala, omogočala napredovanje in zadrževala zaposlene z različnimi osebnimi okoliščinami, in oblikovanje politik, ki to zavezo podpira. Te politike navzven sporočajo kandidatom in javnosti, da organizacija omogoča odprto in tolerantno delovno okolje, ki ne ustvarja ali nadgrajuje razlik med zaposlenimi na podlagi spolne identitete in spolne usmerjenosti. T. Cox in S. Blake (1991) izpostavljata več prednosti, ki jih organizacija dobi z vlaganjem v raznoliko delovno okolje. Avtorici razlagata, da se kategorična različnost med sodelavci v raznolikem delovnem okolju povezuje z veliko širino znanja, sposobnosti in izkušenj, kar izpostavlja skupino različnim pogledom in mnenjem. Skozi ta vidik lahko bolj heterogene skupine iznajdejo kakovostnejše in izvirnejše rešitve problemov. Liddle idr. (2004) izpostavljajo, da ima raznolikost delovnega okolja implikacije za zaposlovanje novih sodelavcev, produktivnost zaposlenih, njihove nivoje stresa in delovno zavzetost.

Leta 2017 je visoki komisar Združenih Narodov za človekove pravice razglasil nove standarde vedenja, katerih namen je bil ukiniti diskriminacijo LGBT oseb na delovnem mestu, tovrstne politike pa imajo družbene in ekonomske prednosti za organizacijo (Hossain idr., 2020). LGBT zaposleni v organizacijah z jasnimi politikami proti diskriminaciji doživljajo manj občutkov tesnobe, zaznavajo manj groženj in jim je pri delu bolj udobno, jasno sporočanje politik proti diskriminaciji LGBT oseb pa lahko organizacijam omogoča večji nabor kandidatov za delovna mesta. Hossain idr. (2020) so raziskovali, kako se obstoj politik upravljanja z raznolikostjo povezuje z inovativnostjo v organizacijah, ki posredno vpliva na njihovo ekonomsko uspešnost. Kot mero upravljanja z raznolikostjo so uporabili Indeks Korporativne Enakopravnosti (CEI, ang. *Corporate Equality Index*), ki vključuje prisotnost politik proti diskriminaciji na podlagi spolne usmerjenosti, pravilnike bonusov za izvenzakonske partnerje, izobraževanje na delovnem mestu in smernice podpiranja LGBT oseb. Raziskava je pokazala, da imajo organizacije z višjim indeksom CEI tudi višjo mero inovativnosti, z njo pa so bile pozitivno povezane tudi antidiskriminacijske politike posameznih organizacij.

Izobraževanje o raznolikosti in vključenosti

Usposabljanje o raznolikosti se pogosto šteje za enega od vidikov programov upravljanja raznolikosti in običajno zajema naslavljanje raznolikosti med zaposlenimi z namenom ozaveščanja o raznolikosti vrednot, izboljševanja odnosov med sodelavci, povečevanja delovne uspešnosti zaposlenih in posledično povečevanja uspešnosti organizacije. S treningi se lahko izboljša tudi pristop do raznolikih strank in omogoča nudenje izdelkov in storitev, ki služijo različnim ciljnim populacijam. Doseganje namenov izobraževanj pa je odvisno od tega, kako ga sprejemajo zaposleni, ki so se treningov v organizaciji udeležili. V raziskavi so T. Israel idr. (2017) preverjali odziv, zlasti odpor in dojemljivost, policistov, ki so sodelovali pri izobraževanju o raznolikosti, usmerjenem v osebe LGBT. Ugotovitve raziskave se skladajo s predhodno literaturo glede tem, kot so zanikanje pristranskosti, nezavzetost, neverbalna

govorica telesa in izpodbijanje informacij. Odpor, specifičen za LGBT osebe, je vključeval pomisleke glede "posebne obravnave" posameznikov in nepripravljenost za posredovanje v situacijah nadlegovanja. Dojemljivost za izobraževanje pa so podpirala njihovo aktivno sodelovanje, izražanje empatije in hvaležnosti za usposabljanje. Raziskava tako poudarja, da morajo izobraževalci pri usposabljanjih o raznolikosti upoštevati odpor udeležencev do tematik ter naslavljeni njihove predpostavke in predhodno znanje o LGBT tematikah.

Kljub temu da z vlaganjem v oddelke vključenosti in raznolikosti tudi treningi znotraj obeh tem postajajo vedno pogostejši (Alhejji idr., 2016), je bilo izvedenih zelo malo raziskav, ki bi preverjale, ali so tovrstna izobraževanja učinkovita (Gonzalez idr., 2019) in kako vplivajo na počutje LGBT zaposlenih (Perales, 2022). Raziskava K. Gonzalez idr. (2019) je preučevala, kakšen vpliv imajo izobraževanja o raznolikosti in vključenosti na odnos do homoseksualno usmerjenih oseb. Rezultati so pokazali, da intervence, ki so ciljale na učinkovito vodenje in veščine, ki spodbujajo pozitivne odnose z raznolikimi skupinami oseb, niso pomembno izboljšale odnosov do homoseksualno usmerjenih oseb. Intervence, ki pa so bile neposredno usmerjene na izobraževanje o homoseksualno usmerjenih oseb, kot sta spodbujanje empatije do izbrane skupine in intervencija, povezana z zmanjševanjem diskriminacije in predsodkov do skupine, pa so spodbudile pozitiven odnos do homoseksualno usmerjenih oseb. Raziskava tako podpira mišljenje, da so skupinske intervence bolj učinkovite, ko so specifično usmerjene v ciljno marginalizirano skupino in niso presplošne.

Kot omenja Perales (2022), so obstoječe raziskave pokazale, da lahko programi usposabljanja o raznolikosti vodijo do izboljšav v odnosu in vedenju heteroseksualnih zaposlenih, o katerih poročajo sami. Vendar so se te študije osredotočale predvsem na ocenjevanje sprememb v stališčih in kompetencah, redko pa so preučevale njihov vpliv na počutje LGBT zaposlenih. Tu ostaja veliko prostora za nadaljnje raziskave, ki bi neposredno merile učinek usposabljanja o raznolikosti na počutje LGBT zaposlenih v delovnem okolju, kar je navadno tudi njihov končni cilj. Prav tako pa spremembe v stališčih in vedenju, ki jih sami poročajo cispolni in heteroseksualni zaposleni, morda ne pomenijo nujno dejanskih vedenjskih sprememb, ki bi izboljšale počutje LGBT sodelavcev na delovnem mestu. Poleg tega primanjkuje raziskav o vplivu zavezniških mrež na počutje LGBT zaposlenih. Zgornja raziskava je tako ena izmed prvih, ki je usposabljanje o raznolikosti in oblikovanje mrež zaveznikov povezala z večjo stopnjo dobrega počutja LGBT zaposlenih. V raziskavi so namreč LGBT posamezniki poročali o višjem zadovoljstvu v organizacijah, kjer so zaznavali jasno vidno promocijo internih mrež za LGBT posameznike in zaveznike, jasno promocijo izobraževanj o raznolikosti in jasno vidno vedenje zaveznikov.

Certifikat "LGBT prijazno"

Mestna občina Ljubljana je od leta 2014 vključena v mrežo mavričnih mest. V sodelovanju z nevladnimi organizacijami od tega leta naprej podeljuje certifikat "LGBT prijazno" (Certifikat LGBT prijazno, 2023). To je projekt, ki je namenjen izobraževanju in ozaveščanju organizacij o tematikah LGBT skupnosti. Podeljuje se s ciljem, "da se znotraj delovnega okolja in navzven do strank ustvari klima, ki bo pozitivna za vse". Program poteka v dveh korakih: vodstvo organizacije se v prvem koraku udeleži izobraževanja, nato pa v drugem koraku pridobljeno znanje prenese na sodelavce. Izobraževanje povprečno traja štiri ure, vendar je prilagojeno potrebam in delovanju vsake organizacije, usmerjeno pa je v temeljne človekove pravice in specifične tematike pripadnikov skupnosti LGBT. Izvajalci srečanje predhodno prilagodijo na podlagi kratkih vprašanj, na katera odgovori vodstvo organizacije, izobraževanje pa se izvaja

po smernicah posebnega izobraževalnega modula po programu Kompas Sveta Evrope. Izobraževalci delujejo v sklopu organizacij Društvo informacijski center Legebitra, Društvo študentski kulturni center – sekcija ŠKUC LL in Zavod transfeministična iniciativa TransAkcija, v izobraževalnem timu pa sodelujejo tudi pravni strokovnjaki. Izobraževanje je sestavljeno iz več delov:

- predavanje o osnovnih pojmi, kot so spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz,
- razprava o vsakdanjem življenju LGBT oseb in njihovem pravnem položaju v Sloveniji, s poudarkom na diskriminaciji in
- vodena debata z udeleženci, ki temelji na konkretnih primerih iz delovnega okolja organizacije.

Ko organizacija zaključi z obema deloma projekta, na uradni podelitvi, ki poteka enkrat letno v Mestni hiši v Ljubljani, prejme certifikat, s katerim se zavezuje k zagotavljanju:

- boljšega razumevanja temeljnih človekovih pravic LGBT oseb,
- vključujočega okolja za LGBT sodelavce,
- osveščenosti zaposlenih pri zagotavljanju ponudbe in storitev za LGBT uporabnike in
- povečanja občutljivosti za zaznavanje kršitev pravic LGBT oseb v delovnem in uporabniškem okolju.

V kolikor se ugotovi, da organizacija ne spoštuje svojih zavez, je po opravljeni preiskavi prijave možen tudi odvzem certifikata, vendar do nastanka tega magistrskega dela certifikat še ni bil odvzet nobeni izmed organizaciji. Vključno z letom 2022 je certifikat prejelo 58 slovenskih organizacij (Certifikat LGBT prijazno, 2023).

Namen in raziskovalna vprašanja

Namen magistrskega dela je preučiti, kako certifikat "LGBT prijazno" zaznavajo vodje in zaposleni v organizacijah, ki so certifikat prejele. Že obstoj certifikata predstavlja korak v smeri ozaveščanja slovenske javnosti in delovne sile glede specifičnih tematik LGBT skupnosti, sam postopek pridobitve certifikata pa je relativno enostaven in hiter, v preteklosti pa še ni bila izvedena nobena raziskava, ki bi preverjala dejanski pomen tega certifikata za samo organizacijo. Prav tako v izobraževanju ni izpostavljenih jasnih smernic, kako naj bi se izpolnil drugi del izobraževanja, torej kako naj bi osebe, ki so se udeležile izobraževanja, to znanje prenašale na zaposlene v svoji organizaciji. Tukaj obstaja možnost, da prenos znanja ne bi dosegel vseh nivojev organizacije, predvsem v srednjih in večjih podjetjih, ki imajo bolj razvejano organizacijsko strukturo. Pojavi pa se tudi vprašanje, kako organizacije, ki so certifikat pridobile, naprej oblikujejo ukrepe za oblikovanje vključujočega okolja in naprej skrbijo za njihovo vzdrževanje.

Ker je magistrsko delo prva raziskava certifikata "LGBT prijazno", sem se odločil za kvalitativno raziskavo, saj sem želel pridobiti čim več različnih perspektiv in opažanj glede certifikata. Ker so si organizacije, ki so certifikat prejele, med seboj tudi precej različne in imajo različno število zaposlenih ter ker sam prenos znanja na zaposlene ni enoznačno določen, se mi je zdelo, da bi z uporabo kvantitativne metode izgubil veliko pomembnih podatkov glede prenosa znanja in oblikovanja ukrepov v organizacijah. Na podlagi pregleda literature sem si tako zastavil naslednja eksploratorna raziskovalna vprašanja:

1. Kako se pridobljeno znanje iz izobraževanja odraža v delovnih organizacijah s certifikatom "LGBT prijazno"?
2. Kako vodje zaznavajo in skrbijo za oblikovanje vključujočega okolja?
3. Kako delovno okolje zaznavajo zaposleni v organizacijah, ki imajo certifikat "LGBT prijazno"?

Z zagotavljanjem empiričnih dokazov in praktičnih priporočil bo magistrsko delo prispevalo k razumevanju, kako lahko slovenske organizacije s pridobitvijo certifikata učinkovito ustvarijo in vzdržujejo vključujoče okolje. Izsledki raziskave bodo lahko koristni za organizacijske prakse, oblikovanje politik in družbeno zagovornišvo, s ciljem spodbujanja raznolikosti, enakosti in pozitivnega delovnega okolja za vse zaposlene. Bolj specifično bodo rezultati magistrskega dela pomagali pri preverjanju uspešnosti in smiselnosti certifikata "LGBT prijazno" in pri njegovem nadaljnjem razvoju ter ponudili povratno informacijo organizacijam glede ukrepov, ki so jih vzpostavili in jih izvajajo glede oblikovanja vključujočega okolja za zaposlene in uporabnike. Upoštevanje dveh različnih virov informacij (vodje in zaposleni v organizaciji) lahko pokaže na ujemanje ali razkrije možna nesoglasja glede tega, kaj naj bi posedovanje certifikata pomenilo in kakšne so zaveze organizacije in njenih zaposlenih. Delo pa bo predstavljalo tudi vir informacij za nosilce izobraževanja glede možne nadgradnje njihovega trenutnega delovanja.

Metoda

Udeleženci

V raziskavo je bilo vključenih 47 oseb. To so bili vodje in zaposleni v organizacijah, ki imajo certifikat "LGBT prijazno". Pri delu sem uporabil kombinirano metodo, saj sem podatke zbiral v dveh delih: v prvem delu sem izvedel intervjuje z vodji v organizacijah ali drugimi osebami, ki so bile prisotne na izobraževanju v postopku pridobivanja certifikata, v drugem delu pa sem zbiral podatke pri zaposlenih v organizacijah, ki imajo certifikat "LGBT prijazno" s pomočjo spletne ankete, ki je bila sestavljena iz kvalitativnega in kvantitativnega načina zbiranja podatkov.

Za namen prvega dela zbiranja podatkov, torej razgovorov z vodji, sem kontaktiral 49 organizacij, ki imajo certifikat "LGBT prijazno", in dobil 16 odgovorov. Končno število udeležencev, ki so sodelovali v razgovorih, je bilo 13 (10 žensk; 76,9 %), dve udeleženki pa sta bili v času izvajanja intervjuja zaposleni v isti organizaciji. Udeleženci so bili v času raziskave zaposleni na naslednjih delovnih mestih: direktorica/vodja/predsednica društva (5 oseb), programski vodja (2 osebi), pomočnica/namestnik direktorice (2 osebi), vodja korporativnih zadev, predstavnica za odnose z javnostjo, vodja blagajne in kustodinja. Organizacije, v katerih so bili zaposleni udeleženci, spadajo med naslednje sklope dejavnosti: kultura in umetnost (4 organizacije), dejavnost nastanitvenih ustanov za oskrbo starejših in invalidnih oseb (2 organizaciji), javna uprava (2 organizaciji), trgovina (2 organizaciji), turizem in zdravstvo. Organizacije so certifikat prejele povprečno 4,50 let pred izvedbo intervjuja ($SD = 2,65$), Mestna občina Ljubljana pa je ustanoviteljica osmih (66,7 %) sodelujočih organizacij.

V drugem delu raziskave sem nameraval izvesti dve fokusni skupini z zaposlenimi v organizacijah, ki imajo certifikat "LGBT prijazno", vendar sta se na vabilo odzvali samo dve osebi. Zaradi premalega števila udeležencev sem podatke zbiral s pomočjo spletnega vprašalnika, na katerega je odgovorilo 34 oseb (23 žensk; 67,6 %). Največ oseb (24; 70,6 %) je spadalo v starostno skupino 30-29 let, povprečna delovna doba v trenutni organizaciji pa je znašala 13,31 let ($SD = 9,95$ let). Manjši delež udeležencev (5; 14,7 %) je pripadnikov LGBT skupnosti, nekoliko manj kot polovica (14; 41,2 %) se jih je opredelila, da niso pripadniki LGBT skupnosti, ostalih 15 (44,1 %) pa se glede pripadnosti LGBT skupnosti ni opredelilo. Polovica udeležencev (17, 50,0 %) je poročala, da imajo stik z LGBT osebami izven delovnega mesta, 12 oseb (35,3 %) je poročalo, da imajo pri delu stik z LGBT osebami, 7 oseb (20,6 %) pa je poročalo, da osebno ne poznajo nobene LGBT osebe. Zaradi zagotavljanja anonimosti udeležencev nisem vključil drugih vprašanj o organizaciji, v kateri so bili zaposleni. Ker so bili odgovori na vsa vprašanja obvezni, v rezultatih ni bilo manjkajočih vrednosti.

Pripomočki

Z vodji oziroma osebami, ki so bile udeležene v postopku pridobivanja certifikata, sem izvedel polstrukturirani intervju. Intervju omogoča bolj poglobljeno raziskovanje novih tem in pojavov kot kvantitativne metode (Wilhelmy in Köhler, 2022), zlasti pa je uporaben na področjih, kjer so empirični dokazi omejeni (Cassell in Symon, 2011), ali pa za poglobitev ugotovitev kvantitativnih raziskav. Metodo sem izbral, ker mi je omogočila bolj poglobljen vpogled v različne perspektive in stališča vodij glede razlogov, zakaj so se odločili za pridobitev

certifikata, prednost metode pa je tudi v tem, da so se lahko zaradi raznolikosti sodelujočih organizacij udeleženci pri odgovarjanju navezovali na več vrst ukrepov za oblikovanje vključujočega okolja, ki jih z uporabo kvantitativne metode ne bi nujno predvidel in bi jih mogoče izključil. Vprašanja v intervjuju so se nanašala na štiri vsebinske sklope: pridobivanje certifikata, implementacija znanj v organizaciji, učinek na organizacijo oziroma zaznava pri zaposlenih in vizija za prihodnost, seznam vprašanj pa je priložen na koncu magistrskega dela v poglavju Priloge kot Priloga 1.

Za drugi del raziskave sem nameraval izvesti dve fokusni skupini z zaposlenimi v izbranih organizacijah. S fokusnimi skupinami sem želel pridobiti kakovostne informacije o tem, kako zaposleni v organizacijah zaznavajo certifikat in če prihaja do večjih neujemanj med podatki s strani vodij in zaposlenih.

Zaradi premajhnega števila udeležencev sem namesto z uporabo fokusnih skupin podatke v drugem delu raziskave zbiral s pomočjo spletnega vprašalnika. Ta je vseboval enake sklope vprašanj, ki bi jih uporabil v fokusnih skupinah, sama vprašanja pa so bila prilagojena za odgovarjanje v pisni obliki. Na začetku vprašalnika so bila demografska vprašanja (delovna doba v trenutni organizaciji, starostna skupina, spol, pripadnost LGBT skupnosti), vsebinska vprašanja pa so bila razdeljena v dva dela: v prvem delu so bila vprašanja oblikovana tako, da so morali udeleženci označiti strinjanje s trditvami, ki so se nanašale na zaznani pomen izobraževanja, znanja in ustvarjanja vključujočega okolja za LGBT posameznike v organizaciji. V drugem delu pa so bila vprašanja odprtega tipa, ki so se nanašala na izobraževanje / znanje, ki so ga prejeli v času zaposlenosti v organizaciji glede LGBT tematik, in ukrepe za ustvarjanje vključujočega okolja v organizaciji. Seznam vprašanj je priložen na koncu magistrskega dela v poglavju Priloge kot Priloga 2.

Postopek

S pomočjo seznama organizacij, ki so prejele certifikat "LGBT prijazno", ki je javno dostopen na spletni strani Mestne občine Ljubljana (Certifikat LGBT Prijazno, 2023), sem preko e-pošte kontaktiral kontaktne osebe v organizacijah in jih povabil na spletni razgovor. Osebam, ki so se vabilu odzvale, sem poslal povezavo do videorazgovora, ki sem jih izvajal preko spletne platforme za avdio in video komunikacijo ZOOM. Udeležencem sem se na začetku intervjuja ponovno predstavil, jih obvestil o namenu in načinu zbiranja podatkov ter jih seznanil z njihovimi pravicami in pogoji sodelovanja. Pri izvajanju intervjuja sem sledil vrstnemu redu vprašanj, po presoji pa sem določena vprašanja izpustil, če je udeleženec že predhodno nanj odgovoril. Intervjuje sem z dovoljenjem udeležencev za namene lažje transkripcije snemal, po opravljenem razgovoru pa sem opravil transkript povedanega. Za analizo prepisov sem uporabil tematsko analizo vsebine (Gioia idr., 2013) – posamezne povedi sem pretvoril v najmanjše možne dele, torej stavke, ki so zajemali eno informacijo, te informacije pa sem naprej kategoriziral. Posamezne kategorije sem poskusil vsebinsko smiselno združiti. Odgovore intervjuvancev sem prikazal skozi frekvence njihovih pojavnosti, prepis dobesednih citatov in oblikovanje povprečnega odgovora. Pogostost odgovorov je zapisana v besedilu poleg njih, razen pri tistih, pri katerih se je odgovor pojavil samo enkrat.

Zaradi premelega števila udeležencev sem v drugem delu raziskave odgovore zbiral s pomočjo spletnega vprašalnika, ki sem ga oblikoval v spletni aplikaciji Google Forms. Vprašalnik sem nato delil med kontakte, ki sem jih pridobil v prvem delu raziskave, in na osebni profilu na družbenem omrežju LinkedIn. Podatke sem v tem delu zbiral v obdobju

treh tednov. Rezultate, ki so prikazovali demografske podatke, in lestvice sem analiziral z uporabo opisnih statistik v programu Excel. Pogostost odgovorov sem v tem delu prikazal s frekvencami in deleži. Pri vseh štirih postavkah sem v programu RStudio z Mann-Whitneyevim U-testom primerjal tudi razliko med odgovori LGBT udeležencev in tistih, ki so se eksplicitno opredelili, da niso pripadniki LGBT skupnosti.

Rezultati

Analiza intervjujev z vodji

Rezultati raziskave so predstavljeni v dveh delih. V prvem delu je predstavljena analiza odgovorov iz intervjujev z vodji oziroma ključnimi osebami, ki so sodelovale pri pridobitvi certifikata. Analiza je bila opravljena glede na štiri vsebinske sklope vprašanj, na katere so odgovarjali udeleženci.

Pridobivanje certifikata

Odločitev za pridobitev certifikata

Organizacije so se za pridobitev certifikata odločile iz različnih razlogov. Nekatere organizacije so se predvsem odzvale na pobudo Mestne občine Ljubljana ($f = 6$) ali Legebitre ali pa so certifikat opazili pri drugi organizaciji. V tem so nekatere videle pozitiven korak za razvoj organizacije navzven / so se za to odločile v dobro organizacije ($f = 5$) ali so menile, da je certifikat povezan s poslanstvom organizacije ($f = 5$) in jim je to predstavljalo "naraven korak v razvoju". Zanje je bil pomemben dejavnik tudi, da certifikat omogoča, da navzven komunicirajo z javnostjo o vrednotah organizacije ($f = 5$) in da bolje delajo s strankami oziroma uporabniki ($f = 2$). Primer odgovora intervjuvanke: "Ugotavljamo, da veliko vemo, da spoštujemo vse, ampak da nimamo veščin, kako s tem delovati v praksi." Udeleženci so izpostavljali tudi, da so se v organizaciji odločili za certifikat zaradi spoštovanja različnosti sodelavcev in ker jim omogoča boljše vključevanje LGBT skupnosti in splošno zaščito vseh oseb ($f = 6$), zaradi splošnega zanimanja za LGBT tematike ($f = 3$), ker je prišlo do pobude med zaposlenimi ($f = 2$) ali ker imajo v organizaciji prisotne LGBT osebe.

Postopek pridobivanja certifikata

Udeleženci so poročali o zelo podobni izkušnji s pridobivanjem certifikata. Vsi intervjuvanci ($f = 13$) so izpostavili predvsem izobraževanje za vodje, nekateri so govorili tudi o drugem delu, torej izobraževanju za zaposlene v organizaciji – te odgovore sem združil z drugimi v razdelku *Ukrepi za oblikovanje vključujočega okolja*. Večina udeležencev je poročala, da je postopek potekal zelo hitro ($f = 5$), dve udeleženki pa sta poročali, da je postopek trajal dalj časa ($f = 2$), vendar le zaradi težav pri usklajevanju z izvajalci izobraževanja. Ena udeleženka je poročala: "Nekaj časa je trajalo, da so odreagirali na vlogo, potem pa smo veliko časa po izobraževanju čakali na podelitev. Ampak ko je steklo, je šlo zelo hitro." Izobraževanja za vodje se je povprečno udeležilo okoli 10 oseb ($min = 1$; $max = 35$). Delovna mesta oseb, ki so se udeležile izobraževanja, so bila direktor ali predsednik društva ($f = 6$), vodja oddelka ($f = 6$), predstavnik za odnose z javnostjo / marketing ($f = 4$) ali pa vsi zaposleni v organizaciji ($f = 2$).

Zaznana pomembna pridobljena znanja

Pri vprašanju, česa so si iz izobraževanja najbolj zapomnili, je veliko udeležencev naštelo pridobljeno novo znanje s pravnega stališča o pravicah LGBT oseb ($f = 11$). Primer odgovora intervjuvanke: "Meni je bilo najbolj zanimivo izobraževanje o pravu. Kako velike razlike se delajo, včasih [pripadniki LGBT skupnosti] nimajo toliko pravic kot ostali. Ker je pravo eno od

mojih področij, mi je bilo zanimivo, da to še vedno ni urejeno, pri nas in na svetu." V povezavi s tem so posamezno omenjali težave pri dedovanju po smrti partnerja, ureditev zakonodaje glede poroke in posvojitve otrok ter pogovor o referendumu o družinskem zakoniku iz leta 2012. Druga najpogostejša kategorija odgovorov so tisti, ki se navezujejo na pridobivanje praktičnega znanja in poslušanje osebnih izkušenj LGBT oseb ($f = 8$). Primer odgovora udeleženke: "Pretrsele so me osebne zgodbe, kako se v resnici LGBT osebe še vedno borijo za zelo osnovne pravice, za katere mislimo, da so samoumevne." Drugi odgovori v tej kategoriji se navezujejo na to, kako ukrepati v primeru nadlegovanja ali vidne diskriminacije, kako sodelovati s klienti ali uporabniki, ki so del LGBT skupnosti, itd. Nekateri udeleženci so kot pomembno novo znanje navedli tudi osnovno, pojmovno znanje o LGBT skupnosti ($f = 7$), kot je npr. pojem spolne nebinarnosti, uporaba pravih zaimkov za nebinarne / transspolne osebe, različne spolne identitete ter interropolnost in transspolnost. Sklop odgovorov dobro ponazori primer odgovora udeleženke: "Najbolj je vse presenetilo to, da obstajajo nebinarne osebe. Meni je bilo novo, sodelavce je malo prizadelo; to so jemali, kot da se nekdo noče odločiti. Na koncu je sodelavec lepo razložil, kaj bo to za nas pomenilo in kako se LGBT osebe počutijo – v družini ima LGBT staro osebo, o kateri prej ni nikoli govoril. Lepo se je poklopilo." Ostali odgovori so se navezovali na različne oblike diskriminacije in izzivov, s katerimi se vsakodnevno srečujejo LGBT osebe, kot so heteronormativno predpostavljjanje o spolni usmerjenosti in identiteti, pojavnost različnih stereotipov in uporaba javnih stranišč. Nekaterim udeležencem ($f = 7$) so kot pomembno izpostavili tudi lastno odzivanje in odzivanje sodelavcev na izobraževanju. Tu so se odgovori navezovali na lastno doživljanje občutka nevednosti ($f = 2$), šok pri spoznavanju novih vsebin ($f = 2$), odpor in nestrinjanje sodelavcev ($f = 2$) ter aktivno in zavzeto sodelovanje sodelavcev.

Vrednotenje pridobivanja certifikata

Vsi udeleženci ($f = 13$) so postopek pridobivanja certifikata ocenili kot pozitiven. Z vidika vsebine izobraževanja so dodali, da je bila zanimiva ($f = 4$) in informativna ($f = 4$), predvsem zaradi osebnih zgodb predavateljev ($f = 3$), kar jim je omogočalo spoznavanje različnih zornih kotov. Glede same izvedbe izobraževanja so odgovarjali, da so bili izobraževalci dobro usposobljeni ($f = 4$), odprti za pogovor ($f = 2$) ter spoštljivi do udeležencev ($f = 2$). Eden izmed udeležencev je dodal, da so se dobro odzivali na neprijetne situacije: "Predavatelji so bili dobro usposobljeni in znali odgovoriti na nekatera neprijetna/neuka vprašanja, tudi na predsodke sodelavcev." Glede zaznanega pomena izobraževanja so dodali, da je bilo izobraževanje koristno za razvoj njihove organizacije in njihovo strokovno usposabljanje ($f = 4$) ter da jim je prišlo prav spoznavanje organizacij, na katere se lahko obrnejo v primeru dvomov ali nejasnosti ($f = 3$), ena udeleženka pa je izpostavila, da so ji manjkali nasveti, kako izpostavljene tematike nasloviti v kolektivu.

Prenos in implementacija znanj v organizaciji

Prenos izkušenj v delovno okolje

Udeleženci so na vprašanje, kako so izkušnje iz izobraževanja prenesli v delovno okolje, odgovarjali predvsem skozi tri vidike: deljenje znanj iz izobraževanja s sodelavci, komunikacija z javnostjo in skrb za dobro počutje zaposlenih. V prvi kategoriji je večina udeležencev odgovorila, da so za sodelavce priredili kolegij, srečanje, delavnico ali neformalni pogovor ($f =$

6). Na tovrstnih srečanjih je šlo predvsem za predstavitev ugotovitev iz izobraževanja ($f = 2$), ozaveščanje o vsebinah certifikata in ozaveščanje o nadlegovanju. Trije udeleženci so izpostavili, da so priredili ponovno srečanje z nekaterimi predavatelji iz izobraževanja za večji del kolektiva. Glede komunikacije z javnostjo so odgovorili, da so obesili certifikat na vidno mesto ($f = 6$) ter posodobili pisne vire, kot so publikacije ($f = 2$), spletna stran in dopisna glava. Z odgovori, vezani na skrb za dobro počutje zaposlenih, pa so udeleženci izpostavljali, da so že prej skrbeli in da nadaljujejo s skrbjo za pozitivno delovno klimo ($f = 4$), da omogočajo prireditve LGBT dogodkov ter da so začeli dajati večji poudarek med sodelavci na netoleranco diskriminatornega vedenja. Primer odgovora udeleženke: "Še nežnejši pristop naših zaposlenih do uporabnikov in do tega, da smo absolutno netolerantne do kakršnihkoli izjav, nestrpnosti, da smo bolj pozorne na to in ustavimo, ko je treba. Da znamo pristopiti in ustaviti."

Ukrepi za oblikovanje vključujočega okolja

Večina udeležencev ($f = 11$) je odgovorila, da razen izobešenja certifikata na vidno mesto in predajanja znanja na skupnem srečanju s sodelavci niso prenesli dodatnih ukrepov / aktivnosti v delovno okolje. Eden izmed udeležencev je odgovoril, da so po izobraževanju pripravili še delavnico za sodelavce, kjer so govorili o LGBT tematikah. Njegov odgovor pravi, da "obisk ni bil zelo velik, ampak tisti, ki so prišli, so bili zelo navdušeni." Nekaj udeležencev ($f = 5$) je tukaj poudarilo, da so že prej o tem odkrito komunicirali in skrbeli za ozaveščenost sodelavcev ter da niso videli smisla v oblikovanju dodatnih ukrepov.

Večina udeležencev ($f = 8$) je poročala, da verjamejo, da znanje in ukrepi glede vključevanja zaposlenih pridejo do vseh organizacijskih nivojev. Druga dva udeleženca sta opisala, da v njihovih organizacijah znanje pride do vseh nivojev le na deklarativni ravni, da pa je občutek pomembnosti manj prisoten na določenih nivojih, ki so bolj oddaljeni od vodstva organizacije. Ena udeleženka je poročala, da imajo na vseh nivojih zaposlene tudi LGBT sodelavce, kar jim pomaga pri predajanju znanja in skrb za vključenost. Dva udeleženca poročata tudi, da od določenih posameznikov prihaja tudi do odpora pri pogovoru o vsebinah, vezanih na LGBT skupnost. Tako je eden izmed udeležencev podal primer sodelavca, katerega "navada je bila, da je skrival knjige z LGBT vsebino in razlagal obiskovalcem, da knjige niso na voljo za izposajo. Ko je bila podana pritožba, je bil sankcioniran."

Učinek na organizacijo / zaznava pri zaposlenih

Zaznane spremembe po ukrepu

Večji del udeležencev ($f = 7$) pravi, da po pridobitvi certifikata ne opažajo večjih sprememb pri sodelavcih. Nekateri ($f = 4$) izpostavljajo, da je bilo pridobivanje certifikata zelo v skladu z njihovim poslanstvom v organizaciji. Posamezno so izpostavljali, da imajo občutek, da imajo po pridobitvi več razkritih LGBT sodelavcev, da jim to omogoča lažjo komunikacijo in bolj odprt pogovor s sodelavci. Primer odgovora udeleženke: "Sodelavci vodje za kakega sodelavca zaupajo, da je LGBT oseba in da ima neke težave, da mogoče ni zaradi tega, ampak da so opazili, da sodelavci grdo gledajo, in če lahko kaj naredimo. Mogoče se zdaj o tem bolj pogovarjamo." Od pridobitve certifikata nekateri udeleženci ($f = 2$) opažajo tudi več izražanja naklonjenosti med homoseksualnimi strankami v organizaciji.

Zaznanava pri zaposlenih

Šest udeležencev je poročalo, da so na uvedbo certifikata prejeli predvsem pozitivne odzive, pet jih ni poročalo o kakršnihkoli odzivih, dva pa sta poročala tudi o negativnih odzivih na certifikat, bodisi s strani sodelavcev bodisi s strani strank. Tisti, ki so poročali o pozitivnih odzivih, so poročali predvsem o izraženem ponosu s strani sodelavcev, občutku bolj sproščenega okolja in sodelovanju v pogovoru o tem, kako bi čim bolj učinkovito uporabili novo znanje in certifikat ($f = 2$). Primer odgovora udeleženke: "Ko sem prišla s predlogom [za pridobitev certifikata], so bile vse takoj za. Tudi predsednik društva je to podprl, zato smo to naredili s ponosom." Med negativnimi odzivi so izpostavili odpor sodelavcev do uvedenih ukrepov – specifično uporaba pripisa in logotipa "LGBT prijazno" v podpisu v elektronskih sporočilih – in fizična poškodba nalepk z napisom certifikata.

Nekaj udeležencev je poročalo, da so pri LGBT sodelavcih zaznali občutek navdušenja nad certifikatom ($f = 2$), večjo mero razkrivanja na delovnem mestu ($f = 2$), deljenje osebnih izkušenj ($f = 2$) in večji občutek sprejetosti pri sodelavcih ($f = 2$). Primer odgovora udeleženke: "Zaposlena, ki sta geja, sta na našem izobraževanju povedala tudi iz lastnih izkušenj. Bila sta vesela, kazala dodaten občutek sprejetosti, da se lahko o tem odprto pogovarjamo. Že prej sta se počutila precej sprejeta, se jima je pa zdelo kot dodaten plus, da podjetje to kaže navzven."

Vpliv na zaposlovanje

Nekaj udeležencev ($f = 5$) je izpostavilo, da so zaznali vpliv certifikata bodisi na njihovo zaposlovanje ($f = 2$) bodisi na njihovo blagovno znamko delodajalca ($f = 3$). Primer odgovora udeleženca: "Vplivalo je na blagovno znamko, tako navznoter kot navzven. Ker se mi sami počutimo kompetentnejše v komunikaciji kot tudi zaradi komunikacije z javnostjo, da smo mi eni izmed tistih, ki razmišljamo o načinih vključevanja in razumevanja." Ena izmed udeleženk je poročala, da imajo v prihodnosti namen izpostaviti certifikat na oglasu za prosto delovno mesto.

Vizija za prihodnost

Načrti za prihodnost

Na vprašanje, kako nameravajo certifikat in novo pridobljeno znanje implementirati v prihodnosti, so udeleženci podajali precej različne odgovore. Nekaj več kot polovica ($f = 7$) jih je odgovorilo, da imajo namen v prihodnosti organizirati ponovno izobraževanje o LGBT tematikah za svoje sodelavce. Eden izmed udeležencev je tu dodal, da želi s tem vključiti novozaposlene, ki niso bili prisotni pri prejemu certifikata. Skupina udeležencev ($f = 4$) je podala odgovore, ki so bili usmerjeni v druge prijeme / oblike ustvarjanja vključujočega okolja, kot so prejem drugih certifikatov za delodajalce, sodelovanje s parado ponosa, ter sodelovanje v pobudah organizacij, ki sodelujejo pri oblikovanju izobraževanja ($f = 2$). Veliko odgovorov ($f = 9$) je bilo vezanih na prilagajanje storitev za stranke in uporabnike, kot so ažuriranje podatkov v komunikaciji z javnostjo in na družbenih kanalih ($f = 2$), razvoj posebnih projektov z LGBT tematikami in izvajanje LGBT dogodkov ($f = 3$), predajanje pridobljenega znanja javnosti in urejanje stranišč, da bodo spolno nevtralna. Drugi odgovori pa so bili namenjeni predvsem skrbi za trenutno kulturo v organizaciji ($f = 3$), kar vključuje ohranjanje odprte komunikacije med sodelavci, skrb za njihovo enakopravnost in skrb za njihovo fizično in duševno zdravje.

Analiza anketnega vprašalnika

V drugem delu analize so predstavljeni rezultati anketnega vprašalnika, ki so ga izpolnjevale osebe, ki so bile v času reševanja zaposlene v eni izmed organizacij s certifikatom "LGBT prijazno". Analiza je bila opravljena glede na tri sklope vprašanj. Najprej so z opisnimi statistikami prikazani odgovori na 4 postavke, ki so se nanašale na zaznave zaposlenih glede tega, ali njihova delovna organizacija skrbi za njihovo izobraževanje na področju vključenosti, njihovo željo po pridobivanju dodatnih znanj, pomembnost znanj za njihovo delo ter zaznavo delovnega okolja kot vključujočega za LGBT zaposlene in uporabnike.

Zadovoljstvo in zaznana pomembnost izobraževanja o tematikah LGBT

Zaposleni so postavko, da njihova organizacija skrbi za njihovo izobraževanje na področju vključenosti, predvsem LGBT pripadnikov, povprečno ocenili s 4,09 ($SD = 2,04$; $min = 1$; $max = 7$). Strinjanje s to postavko so LGBT udeleženci označili kot nižje ($M = 3,20$; $SD = 1,92$) kot udeleženci, ki niso pripadniki LGBT skupnosti ($M = 4,43$; $SD = 2,21$), vendar Mann-Whitneyev U-test ni pokazal pomembne razlike med skupinama ($W = 47$, $p = 0,28$).

Udeleženci so nižje izrazili željo po pridobitvi dodatnih znanj na področju tematik LGBT s povprečno oceno 3,50 ($SD = 2,02$; $min = 1$; $max = 7$). Ta je bila izražena višje pri LGBT zaposlenih ($M = 4,20$; $SD = 2,59$) kot pri udeležencih, ki niso pripadniki LGBT skupnosti ($M = 2,93$; $SD = 1,90$), vendar Mann-Whitneyev U-test ni pokazal pomembne razlike med skupinama ($W = 24,5$, $p = 0,35$).

Pomembnost izobrazbe o LGBT tematikah za svoje delo so povprečno ocenili s 4,50 ($SD = 1,99$; $min = 1$; $max = 7$). Strinjanje s to postavko so LGBT udeleženci označili višje ($M = 5,00$; $SD = 2,12$) kot udeleženci, ki niso pripadniki LGBT skupnosti ($M = 4,00$; $SD = 2,15$), vendar Mann-Whitneyev U-test ni pokazal pomembne razlike med skupinama ($W = 25,5$, $p = 0,39$).

Večinoma pa so se udeleženci bolj strinjali kot ne strinjali, da njihova organizacija pripada vključujoče okolje za LGBT zaposlene in uporabnike s povprečno oceno 5,50 ($SD = 1,73$; $min = 1$; $max = 7$). Pri tej postavki so bili odgovori obeh skupin precej enotni, rezultati so bili nekoliko nižji pri LGBT udeležencih ($M = 5,20$; $SD = 1,64$) kot pri udeležencih, ki niso pripadniki LGBT skupnosti ($M = 5,43$; $SD = 1,79$), vendar Mann-Whitneyev U-test ni pokazal pomembne razlike med skupinama ($W = 39,5$, $p = 0,70$).

Izobraževanje / znanje v organizaciji

Skoraj dve tretjini udeležencev (64,7 %, $f = 22$) je odgovorilo, da se znotraj trenutne organizacije nikoli niso udeležili izobraževanja s tematiko LGBT. Preostali udeleženci so se udeležili predaje znanja v obliki izobraževanja ali strokovnega izobraževanja (17,6 %; $f = 6$), predavanja (8,8 %; $f = 3$), sestanka ali delavnice za vodje. Nekaj udeležencev (11,8 %; $f = 4$) je poročalo, da so izobraževanje vodili predstavniki Legebitre. Pri opisu vsebine so udeleženci posamezno izpostavili predstavitev splošnih definicij, osnovnih pojmov in osebnih izkušenj LGBT oseb.

Na vprašanje, katera znanja iz izobraževanja se jim zdijo pomembna, je odgovorilo 14 oseb (58,3 %). Največ udeležencev je odgovorilo, da je bilo glavno bistvo izobraževanja, povezano s sprejemanjem drugačnosti (14,7 %, $f = 5$). Kot pomembno znanje iz izobraževanja so naštevali še vzdrževanje spoštljivega odnosa do drugih (5,9 %; $f = 2$), uporaba ustreznih zaimkov (5,9 %; $f = 2$), znanje iz področja zakonodaje (5,9 %; $f = 2$) in splošno znanje o LGBT skupnosti (5,9 %;

$f = 2$). Ena udeleženka pravi, da ji je "bilo zanimivo spoznanje o zakonskih neenakostih in oviranosti pripadnikov LGBT skupnosti glede osnovnih človekovih pravic." Posamezno so našteli še spoznavanje pojma spolne nebinarnosti, spoznavanje ustreznega gradiva za delo z LGBT populacijo in poslušanje zgodb LGBT oseb.

Izmed udeležencev, ki so bili v organizaciji prisotni na izobraževanju o LGBT tematikah, jih je 75,0 % ($f = 9$) pri delu uporabilo znanje iz izobraževanja. Večinoma znanje uporabljajo pri delu s strankami ali uporabniki (20,6 %; $f = 7$), ampak tudi pri delu s sodelavci (8,8 %; $f = 3$). Eden izmed udeležencev je izpostavil, da znanje uporablja pri letnih razgovorih s svojo ekipo. Poleg tega so posamezno našteli še, da so novo znanje uporabili pri prilagajanju obstoječih pravilnikov in postopkov v organizaciji ter ob udeležbi zunanjih dogodkov.

Nekoliko manj kot polovica udeležencev (44,1 %; $f = 15$) si želi dodatnih izobraževanj na področju LGBT tematik. Pri tem si udeleženci želijo spoznati več o teoretičnih vsebinah, kot so nadgradnja splošnega znanja (11,8 %; $f = 4$), predstavitev organizacij, ki sodelujejo pri izobraževanju za namene certifikata, in znanje o različnih spolnih identitetah, ter pridobiti več praktičnih znanj, kot so kako se odzivati v konfliktnih situacijah, v katerih prihaja do nadlegovanja LGBT oseb (5,9 %; $f = 2$), kakšne so specifične potrebe LGBT skupnosti znotraj panoge dela, ki jih opravljajo (5,9 %; $f = 2$), ter spoznati več osebnih izkušenj LGBT oseb. Nekateri udeleženci želijo, da bi z dodatni srečanja naslavljala pomembnost spoštljivega odnosa med vsemi sodelavci (8,8 %; $f = 3$) ter da bi se razvila dodatna diskusija med sodelavci (8,8 %; $f = 3$). Trije udeleženci so v tem sklopu izrazili odpor do dodatnih izobraževanj na področju LGBT tematik – dva odgovora pravita, da so izobraževanja o LGBT tematikah preveč vsiljiva in obremenjujoča, tretji pa da izobraževanja na to temo dodatno povečujejo marginalizacijo skupnosti.

Ukrepi v organizaciji

Skoraj polovica udeležencev (44,1 %; $f = 15$) meni, da njihova organizacija skrbi za vključenost zaposlenih predvsem skozi omogočanje enakopravnih priložnosti za vse. Tu izpostavljajo, da njihova organizacija skrbi za enakovredno ravnanje z zaposlenimi (32,4 %; $f = 11$), ničelno toleranco diskriminacije (8,8 %; $f = 3$) in omogočanje enakih priložnosti vsem zaposlenim. Primer odgovora udeleženca: "Naše osnovno poslanstvo je vključenost vseh, ne glede na vero, spol, raso in drugo družbeno pripadnost. Nikogar ne diskriminiramo, vsi imajo enake pravice in možnosti. Nikogar ne sprašujemo, kakšne spolne usmerjenosti je in kako sam sebe definira. Kar si, pač si. Pomembno je, da si dober delavec in sodelavec. V naši organizaciji ne poznam primera, da bi imeli s tem kadarkoli težave." Bolj specifično so tu posamezno našteli skrb za enakopravne postopke za zaposlene, omogočanje enakih storitev vsem zaposlenim, vključevanje zaposlenih v različne projekte in skrb za enakopravno zaposlovanje. Poleg tega udeleženci izpostavljajo, da njihova organizacija skrbi za vključenost skozi informiranje zaposlenih (20,6 %; $f = 7$). To vključuje dnevno obveščanje zaposlenih (11,8 %; $f = 4$), organizacijo izobraževanj za zaposlene (5,9 %; $f = 2$) in omogočanje dostopa do ustreznih gradiv. Naštevali so tudi razne mehke ukrepe, ki vključujejo skrb za sproščeno delovno okolje (8,8 %; $f = 3$), odprto komunikacijo vodij ter spodbujanje solidarnosti med sodelavci.

Skoraj tretjina udeležencev (29,4 %; $f = 10$) ne ve, kakšne ukrepe bi lahko sprejela njihova organizacija glede vključenosti zaposlenih, približno petina udeležencev (20,7 %; $f = 7$) pa je z vključenostjo zaposlenih v organizaciji zadovoljna in ne bi predlagali nobenih dodatnih ukrepov. Večina ostalih udeležencev meni, da bi lahko njihova organizacija večjo vključenost dosegla predvsem skozi dodatno izobraževanje zaposlenih (32,4 %; $f = 11$), kar podrobneje

vključuje ozaveščanje zaposlenih o LGBT tematikah (11,8 %; $f = 4$), organizacijo debat med sodelavci (5,9 %; $f = 2$), boljšo komunikacijo sprememb na pravnem področju, organizacijo formalnih izobraževanj ter nagrajevanje udeležencev na tovrstnih izobraževanjih. Kot bolj praktične ukrepe so posamezno našli še organizacijo LGBT dogodkov, vzpostavitev kontaktne osebe za zaposlene, ki se srečujejo z LGBT uporabniki, ter sodelovanje z zunanjimi organizacijami.

Razprava

Na podlagi predhodnih raziskav s področja vključenosti LGBT zaposlenih v delovnem okolju sem si v magistrskem delu zastavil tri raziskovalna vprašanja: kako se pridobljeno znanje iz izobraževanja odraža v delovnih organizacijah s certifikatom "LGBT prijazno", kako vodje zaznavajo in skrbijo za oblikovanje vključujočega okolja in kako to zaznavajo zaposleni v organizaciji. Za raziskovalni načrt sem si izbral eksploratorno raziskavo, kar mi je omogočalo celovito raziskovanje teme in razumevanje perspektiv zaposlenih v organizacijah brez vnaprej postavljenih omejitev.

Izbor eksploratornega načrta za raziskavo smatram kot pravilen, saj sem lahko na ta način kakovostno zajel informacije iz organizacij, ki se med seboj razlikujejo po različnih pomembnih vidikih, kot so velikost organizacije in število zaposlenih, panoga dela, število oddelkov itd. Različne organizacije imajo tudi različno velike oddelke, ki jim omogočajo upoštevanje in razvoj ukrepov za boljšo vključenost zaposlenih. Organizacije se razlikujejo tudi v tem, kako poslujejo s strankami oziroma uporabniki – ene organizacije se tako vsakodnevno srečujejo z LGBT populacijo, druge nimajo tovrstnega stika ali pa ta ni bistven za njihovo poslovanje. Izbor intervjuja kot prve metode za raziskovanje mi je omogočil, da sem pri udeležencih dodatno poudaril tisti vidik raziskave, ki je bil zanje najbolj pomemben. Tako so nekateri udeleženci dajali bolj kakovostne informacije glede samega pridobivanja certifikata, drugi glede njegove implementacije v organizaciji, tretji pa glede oblikovanja vključujočega okolja za stranke ali uporabnike. Izbor odprtih vprašanj pri anketi za zaposlene v organizacijah je omogočil udeležencem, da so prav tako izpostavili različne zaznave, ki so pogojene z zgoraj navedenimi značilnostmi posamezne organizacije. Izbor metode pa je prav tako omogočil tudi izpostavljanje vidikov, ki jih predhodna literatura ne pokriva, udeleženci pa so imeli večjo svobodo pri izpostavljanju pomanjkljivosti in možnosti za izboljšave.

Skozi raziskovanje pa so se pojavile tudi pomanjkljivosti raziskovalnega načrta. Glavna izmed njih je bila sprememba metode iz fokusne skupine v spletno anketo zaradi nizkega števila zainteresiranih udeležencev. Pri tem se pojavi pomembno vprašanje, zakaj je bila pripravljenost za udeležbo tako nizka. Eden izmed dejavnikov, ki jih je treba upoštevati, je zasebnost, torej da se posamezniki niso želeli izpostavljati in razpravljati o različnih vprašanjih glede LGBT tematike, sploh ne v okolju, ki je navidez povezano z njihovim delovnim mestom. Ker gre za temo, ki je za posameznike lahko zelo osebna, je možna razlaga, da ljudje nočejo govoriti o občutljivih temah, ker jim je to neprijetno (Nye idr., 2023). Predvsem za LGBT posameznike bi lahko to namreč predstavljalo možnost razkrivanja pred sodelavci ali drugimi znanci, obstaja pa tudi možnost, da bi z opisovanjem svojih mnenj in izkušenj naleteli na odpor ali neodobravanje sogovornikov. Pri posameznikih, ki niso pripadniki LGBT skupnosti, pa lahko nizek interes po sodelovanju kaže na nezainteresiranost za temo, občutek, da ne morejo nič dodati, ali pa celo odpor do teme. Treba je upoštevati tudi vidik, da sodelovanje v fokusnih skupinah zahteva določeno časovno obremenitev.

Izvedba fokusnih skupin bi dodala veliko značilnosti raziskave, ki so bile z uporabo ankete izgubljene. Glavna pomanjkljivost, ki se je tu izpostavila, so manj kvalitetni podatki. Udeleženci so namreč kljub navodilu, da naj na vprašanja odgovarjajo čim bolj podrobno, podajali zelo kratke, večinoma enostavne odgovore. Tu je bistveno tudi vprašanje motiviranosti udeležencev za odgovarjanje na vprašanje, saj bi lahko z izvedbo fokusnih skupin lažje prepoznal, ali podajajo kratka vprašanja zaradi upora do teme ali zaradi kakšnih drugih dejavnikov. Vseeno pa je sprememba metode omogočila, da se zaposleni pri odgovarjanju niso rabili izpostavljati pred drugimi soudeleženci, kar je lahko vodilo v iskrennejše odgovore.

Sprememba metode je onemogočila, da bi se med udeleženci razvila skupinska dinamika, ki bi lahko spodbudila razvoj razprave med udeleženci, kar bi jih spodbudilo, da razmislijo tudi o drugih vidikih vprašanja, o katerih niso pomislili. Pri tem bi imel kot moderator tudi sam možnost, da spodbudim razmišljanje in postavim podvprašanja, sproti pa bi lahko videl, kako se udeleženci tudi nebesedno odzivajo na vprašanja in odgovore soudeležencev. Ker so bila vprašanja udeležencem predana pisno, obstaja tudi možnost, da so si katero izmed vprašanj razlagali napačno.

Poleg zgoraj izpostavljenih kot pomanjkljivost zaznavam tudi majhen vzorec odgovorov na drugi del raziskave. S tem je vprašljiva posplošljivost vzorca na splošno populacijo zaposlenih v organizacijah s certifikatom "LGBT prijazno". Pomembni pa so tudi pomisleki glede izbora intervjuja kot metode. Predvidevam, da je predvsem sama časovna zahtevnost metode vplivala tudi na težje pridobivanje udeležencev. Velika prednost, ki so jo izpostavili tudi nekateri udeleženci, je bila izvedba intervjujev preko spleta, kar jim je omogočalo večjo časovno fleksibilnost glede tega, kdaj so lahko sodelovali. Udeleženci so se med sabo razlikovali tudi po stopnji vključenosti v sam postopek pridobivanja certifikata – medtem ko so bili nekateri zaslužni za organizacijo pridobitve, predajanje znanja zaposlenih in implementacijo različnih ukrepov, so bili drugi zgolj prisotni na izobraževanju. Iz tega razloga so se med sabo razlikovale tudi stopnje njihovih odgovorov. Na njihove odgovore je lahko vplivala tudi težnja po podajanju socialno zaželenih odgovorov, predvsem zaradi prisotnosti izvajalca intervjuja. Čeprav je bil to pomemben dejavnik tudi že pri samem oblikovanju vprašanj, verjamem, da so določena vprašanja še vedno spodbujala to težnjo predvsem pri udeležencih, ki niso imeli veliko informacij o ukrepih njihove organizacije ali pa so bili zaposleni v organizacijah, ki niso izvajale dodatnih ukrepov po pridobitvi certifikata.

Pridobivanje certifikata

Organizacije so se za pridobivanje certifikata odločile iz različnih razlogov, kot so odzivanje na pobudo Mestne občine Ljubljana ali drugih povezanih organizacij, ker so to dojemale kot pozitiven korak v razvoju organizacije, ker se je to skladalo z načeli in cilji organizacije, z namenom izboljšave komunikacije vrednot z javnostjo in za boljše sodelovanje s strankami / uporabniki. Nekaj udeležencev izpostavlja, da jim je bilo izobraževanje pomembno tudi za krepitev občutka vključenosti pri zaposlenih, kar se povezuje s predhodnimi raziskavami (Roberson, 2019), ki pravijo, da so izobraževanja in podobne iniciative na področju vključenosti pomembna za razvoj vključujočega okolja v vedno bolj raznolikih delovnih okoljih.

Postopek pridobivanja certifikata za organizacije vključuje izobraževanje za vodje ter predajo znanja znotraj organizacije. Večina organizacij poroča o hitrem in enostavnem postopku pridobitve certifikata, posamezne pa so se srečevale z izzivi pri usklajevanju terminov. Izobraževanj so se udeleževali v različnem številu, odvisno od velikosti organizacije, ponavadi pa so se jih udeleževale osebe na delovnih mestih, kot so direktor, vodja oddelka in predstavnik za odnose z javnostjo. Tudi T. Greif (2006) izpostavlja, da je pomembno, da ciljno skupino tovrstnih izobraževanj sestavljajo zaposleni iz različnih delovnih mest v organizaciji, saj to vodi do njegove večje učinkovitosti.

Mnogi udeleženci izobraževanja izpostavljajo, da je bilo to za njih zelo informativno. Znanja, ki so si jih najpogosteje zapomnili, spadajo na področja zakonodaje in pravne ureditve življenj LGBT oseb, kot so izzivi glede dedovanja, poroke in posvojitve. Poleg tega izpostavljajo tudi pridobivanje praktičnega znanja in pogovor o osebnih izkušnjah LGBT oseb. Nekateri udeleženci kot pomembno dojemajo tudi znanje glede osnovnih konceptov LGBT tematike,

kot so nebinarna spolna identiteta ter uporaba primernih zaimkov, poleg tega pa zadeve v zvezi z diskriminacijo, heteronormativnostjo in stereotipi. Tovrstna raznolikost znanj je pomembna pri oblikovanju in vzdrževanju vključujočega okolja za LGBT osebe (Hossain idr., 2020), vendar je pri tem pomembno, da so znanja specifično usmerjena v ciljno marginalizirano skupino in niso presplošna (Gonzalez idr., 2019). Podobne teme kot pomembne izpostavljajo tudi zaposleni, ki so se udeležili predaje znanja v organizaciji – predvsem kot pomembno sporočilo prepoznajo sprejemanje drugačnosti, negovanje spoštljivega odnosa do drugih, poznavanje osnovnih pojmov, pogovor o uporabi ustreznih zaimkov ter pravno znanje.

Vsi udeleženci izobraževanje dojemajo kot pozitivno. Zdelo se jim je zanimivo in informativno, predvsem zaradi osebnih zgodb, ki so jih delili izobraževalci. Te dojemajo kot dobro pripravljene, pripravljene na razpravo in spoštljive. Aktivno vlogo izobraževalcev v uspešnosti izobraževanj o raznolikosti in vključenosti izpostavljajo tudi T. Israel idr. (2017). Udeleženci menijo, da je izobraževanje doprineslo k razvoju njihove organizacije in k osebni rasti, kot pomembne označujejo tudi informacije o tem, na katere organizacije se lahko obrnejo v primeru dodatnih vprašanj, kar je prepoznano tudi kot eden izmed možnih ukrepov za oblikovanje vključujočega okolja (Greif, 2006).

Prenos znanja v organizaciji

Vodje v organizacijah po udeležitvi na izobraževanju znanje med svoje sodelavce delijo na različne načine, kot so kolegiji, srečanja, delavnice ali neformalni pogovori. Na teh srečanjih najpogosteje predstavijo ugotovitve iz izobraževanja, ozaveščajo o vsebini in pomenu certifikata ter naslavljajo vprašanja nadlegovanja na delovnem mestu. Nekatere organizacije pri tem sodelujejo z organizatorji prvega izobraževanja, kot je Legebitra, ki jim potem pomagajo pri predaji znanja v organizaciji. To potrjujejo tudi izkušnje zaposlenih v organizacijah, ki se predaje znanja udeležujejo v obliki (strokovnega) izobraževanja, predavanja za zaposlene, sestanka ali delavnic za vodje, včasih pa ta srečanja vodijo predavatelji iz zunanjih organizacij. Najpogosteje si iz teh srečanj zapomnijo pogovor o splošnih definicijah pojmov in osebne izkušnje LGBT oseb, manj kot vodje pa izpostavljajo pogovor o vsebini samega certifikata in pogovor o nadlegovanju na delovnem mestu.

Večina vodij meni, da pridejo ukrepi do vseh organizacijskih nivojev, kljub temu pa se večina zaposlenih izobraževanja ni udeležila. Tu gre za zanimiv razkorak med predstavami vodij in dejanskim poročanjem zaposlenih. Kakovost predaje znanja in število oseb, ki jih to doseže, sta odvisna tudi od velikosti in drugih značilnosti organizacije, vendar sta tu pomembna večkratno ponavljanje izobraževanj ter skrb za izobraževanje novozaposlenih, saj je za vključujoče okolje pomembno, da promocija vključenosti in raznolikost zajema vse organizacijske nivoje (Greif, 2006). Opisano poudarja tudi ugotovitev, da si skoraj polovica udeležencev želi dodatnega izobraževanja na to temo. Pri tem bi lahko zadostovalo že osnovno predajanje znanja, kot ga ponavadi izvajajo organizacije, saj si zaposleni želijo več znanja iz področij, ki jih ta pokrivajo, npr. splošno znanje in vprašanja o LGBT skupnosti, predstavitev podpornih organizacij in namen certifikata.

Vseeno pa moramo upoštevati specifičnost vzorca udeležencev v anketi – glede na to, da je bilo sodelovanje v anketi prostovoljno, je dejanski delež zaposlenih, ki bi želeli dodatno izobraževanje, neznan. Nekatere organizacije imajo v prihodnosti načrt izvesti dodatna izobraževanja za novozaposlene in osvežitvena izobraževanja za sodelavce, ki so bili prisotni na prvi predaji znanja.

Ukrepi v organizaciji

Organizacije pridobljeno znanje po izobraževanju za pridobitev certifikata različno prenašajo v delovno okolje. Z ozirom na komunikacijo z javnostjo večinoma obesijo certifikat na vidno mesto ter posodobijo pisne vire, kot so publikacije, spletne strani in družbena omrežja ter dopisne glave na internih dokumentih in e-poštni komunikaciji. Kar se tiče skrbi za dobro počutje zaposlenih, večina vodij meni, da so že pred izobraževanjem učinkovito skrbeli za dobro počutje in delovno klimo ter da certifikat deluje bolj kot potrdilo tega. Po izobraževanju redkeje oblikujejo dodatne ukrepe, s katerimi bi delovali v smeri večje vključenosti zaposlenih, kljub temu pa nekateri posledično organizirajo dodatna izobraževanja za zaposlene na to temo, kar se sklada tudi z njihovimi željami. Tako za vodje kot za zaposlene je pomembno poudarjanje enakopravnih priložnosti za vse in spodbujanje solidarnosti med sodelavci. Zaposleni pridobljeno znanje uporabljajo pri delu, bodisi s strankami in uporabniki ali pri sodelovanju s sodelavci, npr. pri prilagajanju pravilnikov in postopkov v organizaciji ter ob udeležbi zunanjih dogodkov. To se sklada s predlogi T. Greif (2006), ki predlaga, da organizacije prilagodijo uradne dokumente v smeri politike enakih možnosti, in predlogi ILGA (Quinn in Paradis, 2005), ki spodbujajo organizacije, da svojo podporo LGB zaposlenih izražajo tudi navzven.

Predlogi za dodatne ukrepe, ki bi jih lahko organizacije sprejele pri oblikovanju bolj vključujočega okolja, vključujejo predvsem dodatno izobraževanje zaposlenih, ozaveščanje o LGBT tematikah, organizacijo pogovorov med sodelavci, komunikacijo pomembnih sprememb na pravnem področju ter sodelovanje z zunanjimi organizacijami, kot praktične ukrepe za večjo vključenost pa navajajo organizacijo LGBT dogodkov, vzpostavitev kontaktnih oseb za LGBT uporabnike ter nagrajevanje udeležencev na tovrstnih izobraževanjih. To se sklada s predlogi T. Greif (2006), ki predlaga promocijo enakih možnosti med zaposlenimi, povezovanje z zunanjimi partnerji pri oblikovanju politik in imenovanje zagovornika enakih možnosti. V prihodnosti nameravajo vodje organizirati tudi druge ukrepe za oblikovanje vključujočega okolja za sodelavce, kot so sodelovanje s parado ponosa ter pri pobudah drugih organizacij. Ti pristopi se povezujejo tudi s smernicami ILGA (Quinn in Paradis, 2005), ki delodajalce pozivajo, da podpirajo zunanje LGB dogodke, kot je lokalna parada ponosa, in sodelujejo z zunanjimi organizacijami.

Učinek na organizacijo

Vodje v organizacijah po pridobitvi certifikata "LGBT prijazno" večinoma ne opažajo sprememb na področju vključenosti zaposlenih. Večinoma poročajo, da so že prej skrbeli za vključujoče delovno okolje in da jim certifikat služi bolj kot potrditev tega. Pri zaposlenih opažajo večinoma pozitivne odzive, vendar tudi nekaj odpora. Podobno so izpostavili že T. Israel idr. (2017), kjer so udeleženci izkazovali odpor do usposabljanj na področju vključenosti, predvsem zaradi pomislekov glede posebne obravnave LGBT posameznikov. To se sklada tudi s poročanji udeležencev, ki so pri zaposlenih opazili odpor, ki je temeljil na podlagi razlikovanja LGBT posameznikov. Zaposleni v trenutni raziskavi organizacije označujejo kot vključujoče, nekateri izobraževanje na tem področju zaznavajo tudi kot pomembno za svoje delo, vseeno pa je v odgovorih mogoče razbrati tudi upor do njih – da izobraževanja o LGBT skupnosti delujejo vsiljivo, obremenjujoče in da dodatno povečujejo marginalizacijo skupnosti –, kar se ponovno sklada z opažanji zgornje raziskave.

Trenutna raziskava ponuja premalo podatkov o tem, kako certifikat in vključujoče delovno okolje v organizaciji zaznavajo LGBT zaposleni, čeprav udeleženci poročajo predvsem o pozitivnih odzivih. Pozitivno povezavo med usposabljanji na področju vključenosti in višjim zadovoljstvom LGBT zaposlenih v organizaciji izpostavlja tudi Perales (2022), vendar je na podlagi le posrednih opažanj njihovih vodij s to raziskavo hipotezo težko potrditi. Odgovori LGBT udeležencev v raziskavi sicer nakazujejo na manjše strinjanje s tem, da njihova organizacija dovolj skrbi za njihovo izobraževanje na področju vključenosti, in njihovo večjo željo po dodatnem izobraževanju v primerjavi s sodelavci, ki niso pripadniki LGBT skupnosti, ampak tega na podlagi rezultatov, predvsem zaradi premajhnega vzorca, ni mogoče trditi. V nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno povečati vzorec LGBT zaposlenih v organizacijah s certifikatom in preveriti njihovo zadovoljstvo na delovnem mestu v primerjavi z njihovimi sodelavci, ki niso pripadniki LGBT skupnosti.

Predlogi za razvoj certifikata in ukrepov v organizacijah

Obstaja več različnih ukrepov, ki jih lahko organizacija sprejme, da na čim učinkovitejši način razvija vključujoče delovno okolje. Na podlagi obstoječe literature in podatkov iz trenutne raziskave je spodaj predstavljenih nekaj ukrepov, ki jih lahko organizacija uveljavi, s katerimi izboljša prenos znanja iz izobraževanja in omogoči, da sodelavci bolje razumejo in implementirajo njegova namen in vizijo.

1. Vodje v organizaciji naj poskrbijo, da znanje, ki so ga pridobili pri izobraževanju, učinkovito prenesejo med svoje sodelavce. Prenašanje znanja lahko poteka na različne načine, npr. preko kolegija, predavanja ali seminarja za sodelavce, lahko pa tudi neosebno, kot je prek novičnikov ali elektronske pošte. Sicer sta slednja načina hitrejša in je pri tem lažje doseči celotno ekipo sodelavcev, obstaja pri tem dvom, ali bo znanje učinkovito prišlo do vseh sodelavcev, predvsem do tistih, ki do tovrstnih tematik izražajo odpor. Tu je mogoče bolj smiselno poskrbeti za predajo znanja v več manjših skupinah, kjer je mogoče tovrstni odpor nasloviti, pri čemer pa je potrebna tudi ustrezna pripravljenost in usposobljenost oseb, ki predajajo znanje.
2. Pri večjih organizacijah in pri organizacijah, ki imajo večjo fluktuacijo sodelavcev, je pomembna tudi skrb za izobraževanje novih sodelavcev. Vodje v organizacijah lahko za to poskrbijo tako, da:
 - predajo znanja vključijo že v postopek organizacijskega ugaševanja (ang. *onboarding*), kjer novim sodelavcem že pri priključitvi v organizacijo predstavijo certifikat in njegov pomen za organizacijo.
 - namen in zaveze certifikata predstavijo v politikah in pravilnikih organizacije, ki naj bodo jasno zapisani in dostopni vsem sodelavcem v organizaciji.
3. V povezavi s prejšnjo točko morajo vodje v organizaciji skrbeti za obnavljanje znanja pri sodelavcih. S tem lahko hkrati poskrbijo za to, da znanje pride tudi do novozaposlenih ter da so sodelavci, ki so na predaji znanja že bili prisotni, seznanjeni z novostmi na različnih področjih, ki so pomembne za njihovo opravljanje dela, npr. na področju zakonodaje, zdravstva in socialne varnosti. Pri tem se lahko povežejo z zunanjimi organizacijami, ki sodelujejo pri oblikovanju certifikata, ki jim lahko

pomagajo pri oblikovanju novih in zanimivih izobraževanj in jih usmerjajo do ustreznih gradiv.

4. Predvsem srednje velike in večje organizacije lahko podprejo svoje sodelavce, ki so pripadniki LGBT skupnosti, in ostale sodelavce, ki imajo različna vprašanja v zvezi s tematikami LGBT, tako da vzpostavijo kontaktne osebe, na katere se lahko obrnejo, ali pa oblikujejo mreže zaveznikov, ki lahko naprej razvijajo ukrepe na področju raznolikosti in vključenosti. Te lahko delujejo kot formalne ali polformalne skupine sodelavcev – tako tistih, ki so pripadniki LGBT skupnosti, in tistih, ki to niso – katerih namen je spodbujanje in izkazovanje ustreznega vključujočega vedenja na delovnem mestu, izpostavljanje neustreznih ali diskriminatornih vedenj in postopkov ter izpostavljanje možnosti za nadaljnji razvoj (Perales, 2022).
5. Med drugimi ukrepi, ki jih lahko organizacije razvijejo, so tudi komunikacija z javnostjo glede tega, da imajo certifikat “LGBT prijazno”. To lahko izvedejo na več načinov, npr. skozi izpostavljanje certifikata na spletnih straneh in v novičnikih preko elektronske pošte ter na družbenih omrežjih. Certifikat lahko izpostavijo tudi na oglasih za prosta delovna mesta. Poleg tega pa je pomemben ukrep tudi skrb za vključujoče delovno okolje, kot je ureditev spolno nevtralnih garderob in toaletnih prostorov.

Omejitve raziskave, vrednost za prakso in usmeritve za nadaljnje raziskovanje

Glavna omejitev raziskave, ki jo je vredno izpostaviti, je problematika raziskovanja populacije LGBT oseb kot celote. Kljub določenim skupnim značilnostim obstajajo razlike v dojemanju in zaznavi oseb različnih delov LGBT skupnosti – sporno je lahko že enačenje ali vlečenje vzporednic med homoseksualno usmerjenimi osebami in transspolnimi osebami oziroma osebami, ki niso cispolne. Podobno izpostavljajo npr. A. M. Pollitt idr. (2018), ki v raziskavi izpostavljajo specifično slabo raziskanost biseksualnih oseb kljub temu, da se njihove izkušnje razlikujejo od tistih, ki jih doživljajo homoseksualne osebe, ter E. G. Holman (2018), ki se v raziskavi manjšinskega stresa osredotoča na istospolne pare, hkrati pa izpostavlja pomembnost upoštevanja razlik v doživljanju stresa na delovnem mestu pri transspolnih zaposlenih. Kljub temu dejavniku pa so v magistrsko raziskavo vključeni viri, ki zajemajo različne populacije znotraj LGBT skupnosti, sam raziskovalni načrt pa je usmerjen v splošno populacijo LGBT oseb, ne glede na njihovo spolno usmerjenost ali spolno identiteto, saj sama narava certifikata ne omogoča te delitve.

Med izvajanjem magistrske raziskave sem moral zaradi premajhnega števila zainteresiranih udeležencev prilagoditi raziskovalni načrt. Pri tem se je kot omejitev raziskave pojavila slabša kvaliteta podatkov, ki so bili pridobljeni s pomočjo spletnega vprašalnika – sami odgovori so bili precej kratki, brez dodatne podkrepitve mnenj in stališč. V nekaterih primerih so udeleženci odgovarjali z *da* ali *ne*, čemur bi se lahko pri izvedbi fokusnih skupin izognil in jih z dodatnimi podvprašanji spodbudil k dodatni pojasnitvi odgovorov. Zaradi specifično določene populacije – osebe, ki so zaposlene v organizacijah s certifikatom “LGBT prijazno” – je bil sam vzorec zelo omejen, posledično je v raziskavi sodelovalo premalo število udeležencev, da bi lahko na podlagi njihovih odgovorov zagotovo sklepal o celotni populaciji.

Kljub omejitvam pa raziskava ponuja dodaten uvid v ravnanje organizacij v Sloveniji ter njihovo vedenje na področju oblikovanja vključujočega delovnega okolja za LGBT zaposlene. Skozi zbiranje in analizo kvalitetnih podatkov ter povezavo z literaturo omogoča predloge za oblikovanje novih in nadgradnjo že obstoječih ukrepov za oblikovanje vključujočega okolja, hkrati pa služi kot predlog za nadaljnji razvoj certifikata.

Zaključek raziskave pa odpira dodatna raziskovalna vprašanja in smernice za nadaljnje raziskovanje. Glede na majhno število udeležencev, ki so se identificirali kot pripadniki LGBT skupnosti, bi bilo smotrno podrobneje raziskovanje, kako certifikat in z njim povezane ukrepe zaznavajo oni. Zanimivo bi bilo preveriti tudi, kako certifikat doživljajo zaposleni, ki so pripadniki drugih manjšin – ali prisotnost certifikata, ki se osredotoča pretežno na LGBT populacijo, podpira njihovo vključenost na delovnem mestu ali jih dodatno razlikuje? Tu nastane nova priložnost za izvedbo raziskave skozi fokusne skupine, kot je bil izvirni namen trenutnega dela. Poleg tega pa bi dodano vrednost ponudilo tudi raziskovanje in vključevanje različnih drugih virov podatkov, kot so politike znotraj organizacije, intervjuji z njihovimi uporabniki, pregled spletnih strani in javnega komuniciranja (Gioia idr., 2013).

Zaključki

Pripadniki LGBT skupnosti na podlagi svoje spolne usmerjenosti in/ali spolne identitete doživljajo diskriminacijo na različnih delih zasebnega življenja, kar lahko vključuje tudi njihovo delovno mesto. Ta se pojavlja v različnih oblikah ter lahko vodi v nastanek nepravilnih situacij pri zaposlovanju, znotraj delovnih procesov, varnosti delovnega mesta ter možnostih napredovanja, pri posamezniku, ki doživlja diskriminacijo, pa lahko vodi v upad delovne motivacije ter manjšo mero razkrivanja na delovnem mestu, ki pa se povezuje z zadovoljstvom na delovnem mestu ter negativnejšim odnosom do dela. Vlaganje v bolj vključujoče in raznoliko okolje lahko predstavlja izziv diskriminaciji na delovnem mestu, eden izmed ukrepov znotraj te pobude pa je izobraževanje zaposlenih in pridobitev certifikatov, kot je certifikat "LGBT prijazno", ki ga podeljuje Mestna občina Ljubljana.

Magistrsko delo prikazuje stališča in mnenja oseb, ki so znotraj organizacij sodelovale pri pridobitvi certifikata, in ostalih zaposlenih znotraj organizacij. Skozi intervjuje se je pokazalo predvsem pozitivno dožemanje samega certifikata in njegovega namena ter samega procesa njegovega pridobivanja. Odgovorne osebe znotraj organizacij so pridobljeno znanje prenašale na različne načine, večinoma prek enkratnega srečanja z zaposlenimi. Kljub temu pa večina zaposlenih, ki so sodelovali pri raziskavi, ni bila udeležena na izobraževanjih glede certifikata ali o podobnih LGBT tematikah. To nakazuje na smiselnost oblikovanja smernic za deljenje znanja med zaposlenimi, ki bi zajelo tudi tiste, ki v povezavi s to tematiko izkazujejo odpor, in tistih, ki se organizaciji priključijo kasneje. Samo željo po pridobivanju dodatnih znanj na področju LGBT tem izpostavljajo tudi zaposleni v organizacijah.

Vodje na različne načine skrbijo na oblikovanje vključujočega delovnega okolja. Večinoma izpostavljajo, da se njihovo vedenje pred in po pridobitvi certifikata ni spremenilo, vseeno pa lahko pridobitev certifikata služi kot odskočna deska za pogovor o temah, sprejemanje predlogov od zaposlenih in oblikovanje nadaljnjih ukrepov.

Kljub temu da je samo pridobivanje certifikata lahko relativno enostavno in hitro, je odgovornost vodij v organizaciji, da se oblikovanje vključujočega okolja ne zaključi tam, ampak da vestno in vztrajno skrbijo, da se zaveze certifikata skladajo z vrednotami organizacije in da to čutijo vsi, ki so v organizaciji zaposleni. Prav tako pridobivanje certifikata ne rabi biti prvi korak za doseganje namena, saj lahko delodajalci in vodje v organizacijah poskrbijo za oblikovanje vključujočega okolja, preden se odločijo za pridobitev certifikata. Zaveze certifikata in vedenje organizacije, ki je z njimi skladno, pa lahko vsem zaposlenim, predvsem pa tistim, ki so pripadniki LGBT skupnosti, dajejo ekspliciten znak, da organizacija predstavlja zanje psihološko varno okolje, kjer so lahko avtentični, kar ima pozitivne posledice na njihovo delovno zavzetost, pripadnost organizaciji in doživljanje stresa pri delu. Certifikat pa posreduje tudi jasno sporočilo širši javnosti in partnerjem, strankam, uporabnikom in potencialnim kandidatom za delo, da je organizacija odprta in sprejemajoča do oseb, ne glede na njihovo spolno usmerjenost in spolno identiteto.

Reference

- Agencija Evropske unije za temeljne pravice (2020). *A long way to go for LGBTI equality*, Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2811/7746>
- Alexandra Beauregard, T., Arevshatian, L., Booth, J. E. in Whittle, S. (2018). Listen carefully: Transgender voices in the workplace. *International Journal of Human Resource Management*, 29(5), 857–884. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1234503>
- Alhejji, H., Garavan, T., Carbery, R., O'Brien, F. in Mcguire, D. (2016). Diversity training programme outcomes: A systematic review. *Human Resource Development Quarterly*, 27(1), 95–149. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21221>
- Brown, C., Dashjian, L. T., Acosta, T. J., Mueller, C. T., Kizer, B. E. in Trangsrud, H. B. (2012). The career experiences of male-to-female transsexuals. *The Counseling Psychologist*, 40(6), 868–894. <https://doi.org/10.1177/0011000011430098>
- Cancela, D., Hulsheger, U. R. in Stutterheim, S. E. (2020). The role of support for transgender and nonbinary employees: Perceived co-worker and organizational support's associations with job attitudes and work behavior. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 9(1), 49. <https://doi.org/10.1037/sgd0000453>
- Cassell, C. in Symon, G. (2011). Assessing good qualitative research in the work psychology field: A response to the commentaries. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 666–668. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2011.02043.x>
- Certifikat LGBT prijazno. (2023). <https://www.ljubljana.si/sl/moja-ljubljana/odprto-in-dostopno-mesto/lgbt/certifikat-lgbt-prijazno/>
- Cox, T. H. in Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *Academy of Management Perspectives*, 5(3), 45–56. <https://doi.org/10.5465/ame.1991.4274465>
- Dispenza, F., Watson, L. B., Chung, Y. B. in Brack, G. (2012). Experience of career-related discrimination for female-to-male transgender persons: A qualitative study. *Career Development Quarterly*, 60(1), 65–81. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2012.00006.x>
- Gardner, D. M. in Prasad, J. J. (2022). The consequences of being myself: Understanding authenticity and psychological safety for LGB employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 95(4), 788–797. <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1111/joop.12399>
- Gioia, D. A., Corley, K. G. in Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15–31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>

- Gonzalez, K. A., Rostosky, S. S., Riggle, E. D. B. in O'Neil, M. A. (2019). Changing social justice attitudes toward lesbians and gay men: Evaluating three interventions. *Professional Psychology: Research and Practice*, 50(5), 333–342. <https://doi.org/10.1037/pro0000245>
- Greif, T. (2006). *Ukrepi proti diskriminaciji v zaposlovanju za sindikate*. Ljubljana: Društvo Škuc.
- Greif, T. in Velikonja, N. (2001). *Anketa o diskriminaciji na osnovi spolne usmerjenosti*.
- Griffith, K. H. in Hebl, M. R. (2002). The disclosure dilemma for gay men and lesbians: "Coming out" at work. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1191–1199. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1191>
- Hayes, T. L., Oltman, K. A., Kaylor, L. E. in Belgudri, A. (2020). How leaders can become more committed to diversity management. *Consulting Psychology Journal*, 72(4), 247–262. <https://doi.org/10.1037/cpb0000171>
- Holman, E. G. (2018). Theoretical extensions of minority stress theory for sexual minority individuals in the workplace: A cross-contextual understanding of minority stress processes. *Journal of Family Theory & Review*, 10(1), 165–180. <https://doi.org/nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1111/jftr.12246>
- Hossain, M., Atif, M., Ahmed, A. in Mia, L. (2020). Do LGBT workplace diversity policies create value for firms? *Journal of Business Ethics*, 167(4), 775–791. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04158-z>
- ILGA (28.9.2022). *Our glossary: ILGA-europe*. <https://www.ilga-europe.org/about-us/who-we-are/glossary/>
- Israel, T., Bettergarcia, J. N., Delucio, K., Avellar, T. R., Harkness, A. in Goodman, J. A. (2017). reactions of law enforcement to LGBTQ diversity training. *Human Resource Development Quarterly*, 28(2), 197–226. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21281>
- Koletnik, L. J. (2019). *Vsakdanje življenje transspolnih oseb v Sloveniji. 2019*.
- Kuhar, R. in Švab, A. (2014). *Raziskava o pravni podinformiranosti LGBT skupnosti in vsakdanjem življenju gejev in lezbijk. Raziskovalno poročilo*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- Liddle, B. J., Luzzo, D. A., Hauenstein, A. L. in Schuck, K. (2004). construction and validation of The Lesbian, Gay, Bisexual, And Transgendered Climate Inventory. *Journal of Career Assessment*, 12(1), 33–50. <https://doi.org/10.1177/1069072703257722>
- Mizock, L. in Mueser, K. T. (2014). Employment, mental health, internalized stigma, and coping with transphobia among transgender individuals. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 1(2), 146–158. <http://dx.doi.org/10.1037/sgd0000029>

- Norton, A. T. in Herek, G. M. (2013). Heterosexuals' attitudes toward transgender people: Findings from a national probability sample of U.S. adults. *Sex Roles*, 68(11–12), 738–753. <https://doi.org/10.1007/s11199-011-0110-6>
- Nye, C. M., Livingston, J. A. in Hequembourg, A. (2023). Key considerations for conducting qualitative research with LGBTQ+ youth. *Journal of LGBT Youth*, 1–34. <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1080/19361653.2023.2253444>
- Perales, F. (2022). Improving the wellbeing of LGBTQ+ employees: Do workplace diversity training and ally networks make a difference? *Preventive Medicine: An International Journal Devoted to Practice and Theory*, 161, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.ypmed.2022.107113>
- Pollitt, A. M., Brimhall, A. L., Brewster, M. E. in Ross, L. E. (2018). Improving the field of LGBTQ psychology: Strategies for amplifying bisexuality research. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 5(2), 129–131. <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1037/sgd0000273>
- Quinn, S. in Paradis, E. (2007). Going beyond the law: Promoting equality in employment – ILGA-europe. <https://www.ilga-europe.org/files/uploads/2022/05/going-beyond-law-promoting-equality-employment.pdf>
- Ragins, B. R., Singh, R. in Cornwell, J. M. (2007). Making the invisible visible: Fear and disclosure of sexual orientation at work. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1103–1118. <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1037/0021-9010.92.4.1103>
- Reed, O. M., Franks, A. S. in Scherr, K. C. (2015). Are perceptions of transgender individuals affected by mental illness stigma? A moderated mediation analysis of anti-transgender prejudice in hiring recommendations. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 2(4), 463–469. <https://doi.org/10.1037/sgd0000138>
- Resnick, C. A. in Galupo, M. P. (2019). Assessing experiences with LGBT microaggressions in the workplace: Development and validation of the Microaggression Experiences at Work Scale. *Journal of homosexuality*, 66(10), 1380–1403. <https://doi.org/10.1080/00918369.2018.1542207>
- Roberson, Q. M. (2019). Diversity in the workplace: A review, synthesis, and future research agenda. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 69–88. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015243>
- Rostosky, S. S. in Riggle, E. D. B. (2002). “Out” at work: The relation of actor and partner workplace policy and internalized homophobia to disclosure status. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 411–419. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.49.4.411>
- Sears, B., Mallory, C., Flores, A. R. in Conron, K. J. (2021). LGBT people’s experiences of workplace discrimination and harassment. <https://sjsu.edu/ccll/docs/Workplace-Discrimination-Sep-2021.pdf>

- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H. in Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of Management*, 37(4), 1262–1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Stotzer, R. L. (2009). Violence against transgender people: A review of United States data. *Aggression and Violent Behavior*, 14(3), 170–179. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2009.01.006>
- Thoroughgood, C. N., Sawyer, K. B. in Webster, J. R. (2021). Because you're worth the risks: Acts of oppositional courage as symbolic messages of relational value to transgender employees. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 399–421. <https://doi.org/10.1037/apl0000515>
- Van Den Bergh, N. (1999). Workplace problems and needs for lesbian and gay male employees. *Employee Assistance Quarterly*, 15(1), 21–60. https://doi.org/10.1300/j022v15n01_02
- Waite, S. (2021). Should I stay or should I go? Employment discrimination and workplace harassment against transgender and other minority employees in Canada's Federal Public Service. *Journal of Homosexuality*, 68(11), 1833–1859. <https://doi.org/10.1080/00918369.2020.1712140>
- Walch, S. E., Ngamake, S. T., Francisco, J., Stitt, R. L. in Shingler, K. A. (2012). The attitudes toward transgendered individuals scale: Psychometric properties. *Archives of Sexual Behavior*, 41(5), 1283–1291. <https://doi.org/10.1007/s10508-012-9995-6>
- Wilhelmy, A. in Köhler, T. (2022). Qualitative research in work and organizational psychology journals: Practices and future opportunities. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 161–185. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.2009457>
- Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1). (2013). *Uradni list RS*, št. 21/13, 78/13 – popr., 47/15 – ZZSDT, NPB1, 33/16 – PZ-F, NPB2, 52/16, NPB3, 15/17 – odl. US, NPB4, 22/19 – ZPosS, NPB5, 81/19, NPB6, 203/20 – ZIUPOPDVE, NPB7, 119/21 – ZčmIS-A, NPB8, 202/21 – odl. US, NPB9, 15/22, NPB10, 54/22 – ZUPŠ-1 in NPB11. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5944>
- Zakon o varstvu pred diskriminacijo (ZVarD). (2016). *Uradni list RS*, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7273>

Priloge

Priloga 1: Vprašanja intervjuja z vodji v organizacijah

Priloga 2: Spletni vprašalnik

Priloga 1: Vprašanja intervjuja z vodji v organizacijah

Pridobivanje certifikata

1. Zakaj ste se odločili za certifikat LGBT prijazno? Kaj je bil ključen povod/ključen pobudnik, da ste zaprosili za certifikat?
2. Kako je potekal postopek pridobivanja certifikata? Koliko časa je potekal?
3. Kdo v organizaciji se je udeležil izobraževanja?
4. Kaj ste si iz izobraževanja najbolj zapomnili?
5. Kako vrednotite izobraževanje pri pridobivanju certifikata?

Implementacija znanj v organizaciji

1. Kako ste znanja, ki ste jih dobili pri izobraževanju, uporabili v lastni organizaciji?
2. Kako skrbite za izobraženost zaposlenih glede tematike LGBT? Kako pogosto? Kdo je udeleženec teh izobraževanj? Tudi novinci, starejši...?
3. Katere aktivnosti/ukrepe ste prenesli v prakso, v vaše delovno okolje?
4. Kdo vse v vaši organizaciji čuti ukrepe? Do katerih organizacijskih nivojev pridejo vaši ukrepi?

Učinek na organizacijo / zaznava pri zaposlenih

1. Kje / na katerih področjih opazate spremembe, odkar ste certifikat pridobili?
2. Kako certifikat ocenjujejo vaši zaposleni? Kako ocenjujejo z njim povezane ukrepe?
3. Ali imate v organizaciji zaposlene osebe, za katere veste, da so pripadniki skupnosti LGBT? Kako je pridobitev certifikata vplivala nanje?
4. Ali je certifikat vplival tudi na vaše zaposlovanje (na blagovno znamko delodajalca, na privabljanje, v selekcijskem procesu)?

Vizija za prihodnost

1. Kakšne načrte imate za prihodnost?
2. Kaj bi svetovali/sporočili drugim organizacijam, ki certifikata še nimajo?

Priloga 2: Spletni vprašalnik

Demografska vprašanja

1. Kako dolgo ste že zaposleni v organizaciji? Podajte odgovor v letih. Če ste zaposleni manj kot eno leto, označite z 1.
2. Kateri starostni skupini pripadate?
 - Do 18 let
 - 19-29 let
 - 30-49 let
 - 50-64 let
 - 65-75 let
 - Nad 75 let
3. S katerim spolom se identificirate?
4. Izberite trditve, ki veljajo za vas:
 - Osebno ne poznam nobene_ga pripadnice_ka LGBT skupnosti.
 - Imam stik s pripadniki_cami LGBT skupnosti izven delovnega mesta.
 - Na delovnem mestu sodelujem s pripadniki_cami LGBT skupnosti.
 - Sem pripadnik_ca LGBT skupnosti.
 - Nisem pripadnik_ca LGBT skupnosti.

Lestvice

Prosim, ocenite svoje strinjanje z naslednjimi trditvami na lestvici od 1 (Močno se ne strinjam) do 7 (Močno se strinjam).

1. V organizaciji, kjer delam, skrbijo za moje izobraževanje na področju vključenosti, predvsem LGBT pripadnikov_c.
2. Želim si poglobiti znanje na področju tematik LGBT.
3. Zdi se mi pomembno, da sem pri svojem delu izobražen_a glede tematik LGBT.
4. Moja organizacija predstavlja vključujoče okolje za zaposlene in uporabnike_ce, ki so pripadniki_ce skupnosti LGBT.

Izobraževanje / znanje

Prosim, odgovorite na spodnja vprašanja. Pri odgovarjanju bodite čim bolj izčrpni in opišite svoja mnenja, opažanja, stališča in/ali izkušnje.

1. Ali ste se znotraj organizacije kdaj udeležili izobraževanja s tematiko LGBT? Kako je izobraževanje potekalo?
2. Katera znanja, ki ste jih pridobili, se vam zdijo zanimiva/pomembna?
3. V kakšnih primerih pri delu uporabljate znanje, ki ste ga pridobili na tovrstnih izobraževanjih?
4. Ali bi si želeli še dodatna izobraževanja na področju LGBT tematike?

Ukrepi v organizaciji

Prosim, odgovorite na spodnja vprašanja. Pri odgovarjanju bodite čim bolj izčrpni in opišite svoja mnenja, opažanja, stališča in/ali izkušnje.

1. Na kakšne načine vaša organizacija skrbi za vključenost zaposlenih? *Vključenost pomeni omogočanje enakega dostopa do priložnosti in virov za vse zaposlene, ne glede na osebne okoliščine.
2. Kako bi lahko vaša organizacija še dodatno skrbela za vključenost zaposlenih? Kje vidite še možnost za napredek?
3. Kaj bi sporočili vašim vodjem glede oblikovanja vključujočega okolja za zaposlene?