



csgd

Qendra për Zhvillimin
e Grupeve Shoqërore
Center for Social
Group Development

**Izveštaj o testiranju situacije
diskriminacije prema lezbejkama,
gejima i romkinjama u oblasti
pristupa dobrima i uslugama u Prizrenu**



Izdavači:

Centar za razvoj društvenih grupa - CSGD

Urednik:

Arber Nuhiu

Istraživač:

Rita Selimi, Kandidatkinja za doktorske studije – asistent u Odeljenju za socijalni rad UP

Dizajn i štampa:

NightDesign Studio

Odricanje od odgovornosti

Ova publikacija je napravljena uz pomoć Heinrich-Boll-Stiftung kancelarije u Beogradu (HBS) i Švedske agencije za međunarodni razvoj (SIDA). Sadržaj ove publikacije su isključiva odgovornost CSGD-a i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove HBS-a i SIDA-e.

Autorsko pravo

© Centar za razvoj društvenih grupa - CSGD. oktobar 2023. Sva prava zadržana. Nijedan deo ove publikacije se ne sme reprodukovati, sačuvati ili preneti u bilo kom obliku, elektronski, mehanički, fotokopiranje, snimanje ili na drugi način, bez prethodne dozvole CSGD.

Izveštaj o testiranju situacije
**diskriminacije prema lezbejkama,
gejima i romkinjama u oblasti
pristupa roba i uslugama u Prizrenu**

Sadržaj

1. Izvršni rezime	5
2. Uvod	7
3. Situaciono testiranje	11
3.1. Prizren	12
4. Metodologija.....	14
5. Rezultati	16
5.1. Pristup robi i uslugama – identifikacija diskriminatornih situacija na osnovu seksualne orijentacije	16
5.1.1. Doživljaji lezbijskih parova	16
5.1.2. Doživljaji gej parova	17
5.2. Pristup robi i uslugama – identifikacija diskriminatornih situacija na osnovu etničke pripadnosti	18
6. Diskusija.....	20
7. Preporuke:.....	22
8. Reference.....	24

1. Izvršni rezime

U današnjim društvima borba protiv diskriminacije predstavlja glavni napor u ostvarivanju socijalne pravde, jednakosti i poštovanja ljudskih prava. Diskriminacija na osnovu seksualne orijentacije i etničke pripadnosti i dalje je zabrinjavajuća pojava koja zahteva istraživanje, rigorozan nadzor i sveobuhvatno delovanje. Ovaj izveštaj se bavi kritičkim pregledom koristeći metodologiju testiranja situacije diskriminacije lezbijskih i gej parova i Romkinja u Prizrenu na Kosovu, sa posebnim fokusom na njihov pristup robi i uslugama. Prizren, kao drugi po veličini grad na Kosovu, poznat je po svojoj bogatoj kulturnoj raznolikosti i istorijskom značaju; ovaj grad izabran kao studija slučaja služi kao primer mikrokosmosa za predstavljanje situacije marginalizovanih zajednica.

Nalazi istraživanja pokazuju da se lezbejski i gej parovi često susreću sa suptilnim oblicima diskriminacije prilikom pristupa robi i uslugama u uslužnom sektoru, što nam govori da su najizraženiji oblici diskriminacije negativni pogledi, šaputanja, invaziono ponašanje do fizičkog izbegavanja, a potonji najizraženiji kod porodično orijentisane klijentele (roditelj-dete). Nalazi naglašavaju da diskriminacija ili pristrasnost nije ograničena na kupce, već se odnosi i na zaposlenike. Kada je reč o Romkinjama, dok naša studija nije identifikovala jasne primedbe, stavove ili direktne diskriminatorne radnje, nalazi pokazuju da su u poređenju sa neromskim ženama, Romkinje često prijavljivale manje prijateljski tretman od strane osoblja kafića (nepozdravljanje, ignorisanje itd.). Ovaj suptilniji oblik isključivanja ili ravnodušnosti doprinosi osećaju izolacije i marginalizacije Romkinja. U oba slučaja,

ova iskustva su pokazatelji mikroagresija - suptilnih, ali podmuklih oblika diskriminacije koji zahtevaju pažnju i sveobuhvatno delovanje.

Istraživanje ima za cilj da rasvetli realnost sa kojom se suočavaju ove marginalizovane grupe, merenjem stepena diskriminacije sa kojom se suočavaju prilikom pristupa robi i uslugama. Kroz analizu empirijskih podataka, ovaj izveštaj ima za cilj da doprinese vrednim podacima i preporukama za borbu protiv diskriminacije, promociju inkluzivnih politika i podsticanje pravednijeg društva. Nalazi ovog izveštaja naglašavaju važnost borbe protiv diskriminacije na više frontova, od podizanja svesti do podsticanja inkluzivnih okruženja i politika.

2. Uvod

LGBTQ+ osobe (lezbejke, gej, biseksualci, transeksualci, interseksualci, queer) i romske, aškalijske i egipatske zajednice suočavaju se sa stalnom diskriminacijom i izazovima u različitim društvenim segmentima. Pojedinačna uverenja i stavovi o ovim grupama često su proizvod kolektivnih narativa koji proizlaze iz duboko ukorenjenih predrasuda, nejednakosti i zadanog znanja.

Istorijski gledano, u društvima koja se pridržavaju heteronormativnosti, gde je ono što se smatra istinitim i prihvatljivim predodređeno i gde prevladava uverenje da su svi heteroseksualci, biti LGBTIQ+ osoba postaje sve veći izazov. Ovi izazovi obuhvataju različite aspekte, uključujući socijalne, psihološke i ekonomske aspekte; takve prepreke guraju LGBTIQ+ pojedince na margine društva, što im otežava učešće u društvenim prostorima i okruženjima¹. Predrasude sa kojima se suočavaju LGBTIQ+ osobe manifestuju se kroz niz društvenih i kulturnih akcija koje se razlikuju po svojoj ozbiljnosti, uključujući oblike direktne i indirektno diskriminacije, socijalne isključenosti, pa čak i incidente nasilja².

Romi, Aškalijske i Egipćani neizbežno se suočavaju sa nepravdom, nejednakošću i socijalnom isključenošću. Sistematska diskriminacija je ključni faktor koji gura ove zajednice na margine društva na Kosovu, što dovodi do njihovog isključivanja iz različitih društvenih sfera. Pristup obrazovanju je jedan od glavnih problema, gde su stereotipi unutar obrazovnih institucija ometali njihovo učešće u obrazovanju, gde je stopa napuštanja školovanja i dalje visoka. Pored toga, na tržištu rada stopa nezaposlenih osoba koje pripadaju ovim zajednicama i dalje je prilično

¹ Abrams, D., Hogg, M.A. & Marques, J.M. (2005). *The Social Psychology of Inclusion and Exclusion*. New York: Psychology Press.

²Suppes, A., Napier, J. L., & van der Toorn, J. (2019). The palliative effects of system justification on the health and happiness of lesbian, gay, bisexual, and transgender individuals. *Personality & social psychology bulletin*, 45(3), 372–388-388.

visoka. Vlada Kosova procenjuje stopu nezaposlenosti od skoro 95% kod zajednica Roma, Aškalija i Egipćana. Ograničen pristup javnom sektoru i diskriminacija u privatnom sektoru ometaju njihovu integraciju i pristup uslugama. Negativne društvene percepcije i višestruki oblici diskriminacije ovih zajednica javljaju se i na institucionalnom i na društvenom nivou. Na Kosovu procene nivoa homofobije pokazuju da je to jedna od balkanskih zemalja sa najvišim nivoom homofobije. Značajan deo LGBTIQ+ osoba oseća se primoranim da prikrije svoju seksualnost, izbegava određene lokacije iz sigurnosnih razloga, a značajan deo je doživeo verbalno i fizičko zlostavljanje³.

S druge strane, Romi, Aškalije i Egipćani neizbežno se suočavaju sa nepravdom, nejednakošću i socijalnom isključenošću. Sistematska diskriminacija je ključni faktor koji gura ove zajednice na margine društva na Kosovu, što dovodi do njihovog isključivanja iz različitih društvenih sfera. Pristup obrazovanju je jedan od glavnih problema, gde su stereotipi unutar obrazovnih institucija ometali njihovo učešće u obrazovanju, a stopa napuštanja školovanja je i dalje visoka^{4,5} Pored toga, na tržištu rada stopa nezaposlenih u ovoj zajednici ostaje prilično visoka. Ograničen pristup javnom sektoru i diskriminacija u privatnom sektoru ometaju njihovu integraciju i pristup uslugama. Negativne društvene percepcije i višestruki oblici diskriminacije ovih zajednica javljaju se i na institucionalnom i na društvenom nivou.

³ World Bank Group (2018). Life on the Margins: Survey Results of the Experiences of LGBTI People in Southeastern Europe
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/123651538514203449/pdf/130420-REPLACEMENT-PUBLIC-FINAL-WEB-Life-on-the-Margins-Survey-Results-of-the-Experiences-of-LGBTI-People-in-Southeastern-Europe.pdf>

⁴Kancelarija za dobro upravljanje (2017) Strategija za uključivanje romske, aškalijske i egipatske zajednice u kosovsko društvo 2017-2021.

⁵TACSO (2015). Pristup obrazovanju za zajednice Roma, Aškalija i Egipćana na Kosovu. Priština

Različiti teorijski okviri objašnjavaju društveno pozicioniranje na "interne grupe = mi" i "eksterne grupe =oni" gde se teorija društvenog identiteta fokusira na to kako pojedinci kategoriziraju sebe i druge u društvene grupe i kako ovaj proces može dovesti do diskriminacije i međugrupne pristrasnosti. U oba slučaja, ova teorija nam pomaže da shvatimo kako proces kategorizacije i potreba za društvenim identitetom mogu doprineti stigmati i odbacivanju koje doživljavaju marginalizovane grupe. S druge strane, teorija stresa je još jedan teorijski okvir koji istražuje jedinstvene stresore i izazove s kojima se suočavaju pojedinci iz marginalizovanih zajednica. Ova teorija pretpostavlja da pojedinci koji pripadaju stigmatizovanim manjinskim grupama doživljavaju visok nivo stresa zbog predrasuda, diskriminacije i društvenog odbacivanja. Za Rome, Aškalije i Egipćane, to se može manifestovati kao diskriminacija u stanovanju, obrazovanju i zapošljavanju, što rezultira povećanim nivoom stresa koji može negativno uticati na njihovo mentalno i fizičko zdravlje. Za LGBTIQ+ osobe, takvi su stresori povezani sa socijalnim predrasudama i diskriminacijom na osnovu seksualne orijentacije ili rodnog identiteta, gde to uključuje iskustva kao što su homofobija, transfobija i socijalna isključenost. Shodno tome, obe grupe mogu biti sklonije problemima mentalnog zdravlja, zloupotrebi supstanci i drugim štetnim zdravstvenim aspektima kao rezultat ovih upornih stresora⁶.

Studija o testiranju stanja diskriminacije lezbijki, gejeva i Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama i pristupa stanovanju je prvi put sprovedena u Prištini na Kosovu 2021. godine, gde nalazi pokazuju da su u oba segmenta kako pristupa uslugama tako i stanovanja postojali oblici diskriminacije. U situacijama pristupa

⁶Meyer I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: conceptual issues and research evidence. *Psychological bulletin*, 129(5), 674–697.

kafićima najviše su diskriminirani homoseksualni parovi, a dela diskriminacije su ignorisanje, buljenje, ismejavanje, šala, pa čak i pretnje fizičkim nasiljem. Što se tiče Romkinja, tu se više primećivalo kašnjenje u uslugama⁷. Što se tiče pristupa stanovanju, istopolni parovi nisu bili u potpunosti odbijeni, ali je bilo slučajeva kada su, nakon razumevanja seksualne orijentacije, agenti odgovorili razlozima zbog kojih stan više nije dostupan za iznajmljivanje; dok su za Romkinje postojali slučajevi u kojima su stanovi bili ponuđeni, ali sa nepodnošljivim uslovima i ne u skladu sa zahtevom stranke. Nalazi ovog izveštaja signalizirali su važnost istraživanja na ovu temu u drugim gradovima Kosova i pružili empirijske dokaze za zagovaranje politika i poboljšanje praksi.

Takve okolnosti i nalazi koji pokazuju verovatnoću diskriminacije i odbacivanja koje doživljavaju obe zajednice služe kao hitan poziv da se dublje pozabavimo ovom temom kako bismo identifikovali specifične prostore u kojima se ove zajednice i dalje suočavaju sa značajnim preprekama za pristup osnovnim uslugama i učešće u svakodnevnom životu. Bilo da se radi o ograničenom pristupu javnom prostoru, zdravstvenoj zaštiti, obrazovanju ili stanovanju, jasno je da systemske predrasude i dalje postoje. Kritičkim pregledom ovih prostora i adresiranjem predrasuda koje su ukorenjene u njima, možemo nastojati stvoriti inkluzivnije i pravednije društvo.

⁷QKSGJ & CSGD (2021). Izveštaj o testiranju situacije diskriminacije lezbijki, gejeva i Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama i pristupa stanovanju na Kosovu, preuzeto sa: <https://csgd-ks.org/wp-content/uploads/2021/10/ST-Report-ENG.pdf>

3. Situaciono testiranje

Situaciono testiranje je eksperimentalna metoda koja se koristi za identifikaciju slučajeva diskriminacije. Da bi se postigao ovaj cilj, stvaraju se eksperimentalne grupe, koje se sastoje od pojedinaca koji poseduju određene lične karakteristike koje su istorijski dovele do diskriminacije. S druge strane, formiraju se kontrolne grupe, koje se sastoje od pojedinaca koji ne dele istu specifičnu karakteristiku, ali su inače slični u svim relevantnim aspektima. Zatim se ispituje svaki drugačiji tretman koji je iskusi eksperimentalna grupa, a koje se ne može pripisati nijednom drugom faktoru osim diskriminaciji.

U situacionom testiranju podeljene su dve grupe – ispitivači i kontrolni ispitivači – gde se dvema osobama dodeljuju fiktivni identiteti i kvalifikacije koji se usko podudaraju u svim aspektima, ali jedina razlika između ovih pojedinaca leži u karakteristici koja se istražuje (tj. seksualnoj orijentaciji ili etničkoj pripadnosti). Tačan metodološki aspekt situacionog testiranja leži u činjenici da bi ispitivači trebali imati sličnosti u svakom aspektu i jedina razlika bi trebala biti karakteristika koja se testira, zatim se šalju na mesto/lokalitet gde se istraživanje odvija u slučaju diskriminacije (u ovom slučaju, kafići), a ako ispitivači dobiju drugačiji tretman od kontrolnih ispitivača onda se zaključuje da je diskriminacija glavni uzrok, jer je jedina razlika između njih specifične karakteristike. Testiranje diskriminacije može se provesti kroz dva pristupa; a) na osnovu prijavljenih slučajeva diskriminacije gde već postoje prijavljeni dokazi da je došlo do diskriminacije u x slučaju, i b) proaktivan

način koji podrazumeva testiranje situacije kroz istraživanje i ne postoje prethodne informacije da dato mesto/lokalitet ima istoriju diskriminacije.⁸

Kao metodologija, situaciono testiranje se odvija u nekoliko svrha kao što su:

- Utvrđivanje diskriminacije i činjenica vezanih za određene diskriminatorne prakse
- Dostavljanje dokaza
- Sudski predmeti – Strateški sudski sporovi
- Zagovaranje i podizanje svesti
- Istraživanje

3.1. Prizren

Prizren, koji se nalazi u južnom delu Kosova, je grad sa bogatom društveno-kulturnom istorijom. Istorija grada obeležena je multikulturalnim nasleđem, uz uticaje različitih civilizacija; grad je poznat po raznovrsnom verskom nasleđu i suživotu verskih zajednica u harmoniji. Nadalje, Prizren je poznat po svojoj kulturnoj sceni, gde je obeležavanjem godišnjeg festivala Dokufest grad postao kulturni centar koji privlači posetioce širom zemlje. Društveno-kulturni život Prizrena karakteriše činjenica da različite kulture i tradicije međusobno deluju, nudeći jedinstveno i živopisno društveno-kulturno iskustvo.⁹

Uključivanje Prizrena kao studije slučaja u naš izveštaj kako bi se istražila situacija diskriminacije sa kojom se suočavaju LGBTIQ+ osobe i Romkinje je od suštinskog značaja. Pre svega, Prizren nudi jedinstveni društveno-kulturni kontekst različit od Prištine, glavnog grada Kosova gde se istorijska, demografska i društvena dinamika Prizrena značajno razlikuje, zbog čega je od suštinskog značaja ispitati kako se diskriminacija manifestuje u različitim regionima Kosova. Drugo, prizrensko

⁸ Chalovska, N. (2014). Situation testing: A method of proving discrimination. OSCE, Skopje. ISBN 978-608-65216-7-7

⁹Halili, B. (2013). The Culture and Tourism in the City of Prizren (Socio-Cultural Psychological and Antopological Reflection). Mediterranean Journal of Social Sciences 4(4) DOI:10.5901/mjss.2013.v4n4p205

multikulturalno nasleđe i raznovrsna populacija nude priliku da se identifikuju specifičnosti sa kojima se suočavaju i LGBTIQ+ pojedinci i Romkinje u kontekstu kulturne raznolikosti.

Dakle, uključivanje Prizrena kao studije slučaja uz Prištinu je ključno u pružanju različite nijanse razumevanja dinamike diskriminacije, prepoznavanju regionalnih varijacija i osiguravanju da se odgovarajuće preporuke zasnivaju na empirijskim dokazima dokazanim u nekim kontekstima/lokalitetima.

4. Metodologija

Istraživačka procedura je prošla kroz nekoliko faza, u početku je urađena analiza o izboru grada u kojem će se istraživanje sprovoditi i glavnog područja – u ovom slučaju, pristupa robi i uslugama, odnosno pristupa kafićima u kojima je Prizren izabran kao drugi po veličini grad na Kosovu koji se odlikuje društveno-kulturnom raznolikošću. Za odabrane kafiće korišten je slučajni uzorak, pravilo desne strane gde je iz određene orijentacione tačke odabrana svaki treći (3) kafić po redu, a poseta parova je bila sa trodnevnom pauzom između njih (primer: ponedeljak, gej par i četvrtak lezbijski par).

Nakon toga održana je obuka sa koordinatorom istraživanja (koordinator je već imao iskustva iz prethodnih istraživanja) u vezi sa specifičnim zadacima i odgovornostima tokom istraživačkog procesa. Nakon toga su odabrani testeri i kontrolni testeri, među kojima su bile dve (2) osobe koje su imale ulogu gej para, dve (2) lezbijskog para, dve (2) Romkinje kao prijateljice i dve (2) neromkinje sa istom ulogom. Prilikom odabira ispitivača bili su važni detalji kao što su: sposobnost objektivnih zapažanja, odsustvo predrasuda, pouzdanost, sigurnost, sposobnost potiskivanja svojih osećaja tokom testiranja, smirenost, nesklonost provokacijama, dobra svest, sposobnost razmišljanja/promišljanja.

Nakon pronalaska ispitivača i provere ispitivača, održana je pripremna obuka u kojoj je detaljno objašnjena svrha, postupak, metodologija, potencijalni scenariji i izvođenje ponašanja, koja bi trebala biti ista na način na koji je prikazana naklonost između parova i drugi detalji ponašanja u slučaju Romkinja i neromkinja.

Situaciono testiranje diskriminacije na osnovu seksualne orijentacije u pristupu robi i uslugama sprovedeno je formiranjem tri testna para koji su imali zadatak da testiraju reakciju osoblja i drugih gostiju na njihovo ponašanje kao para (odnosno, izražavanje seksualne orijentacije): lezbijski par, gej par i heteroseksualni kontrolni par. Parovi bi posetili kafić u isto vreme, gde bi heteroseksualni par došao 5 minuta kasnije kako bi testirao i sačekao uslugu i sedio na poziciji gde su imali pristup svim (ili gotovo svim) gostima/osoblju kako bi sve promatrali. Ponašanje parova treba da bude nežno jedno prema jedan drugom, odnosno lagani dodiri, zagrljaji, pogledi itd. ali ne i poljupci.

Situaciono testiranje diskriminacije Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama kreirano je u vidu uspostavljanja dve testne strane - dve Romkinje koje deluju kao prijateljice u poseti kafićima u Prizrenu i dve neromske prijateljice. Zadatak im je bio da prate vreme čekanja na uslugu, ponašanje osoblja i ponašanje drugih gostiju prema njima.

Nakon poseta kafićima, ispitivačima i kontrolnim ispitivačima je naloženo da razmotre i popune izveštaj odvojeno jedan od drugog. Izveštaj se fokusirao na refleksivna pitanja kao što su: Struktura gostiju/Struktura gostiju (karakteristike kao što su starost, omeri, vrsta klijentele), prijem usluga, pristup konobara/konobarice, detaljan opis njihove interakcije dok su u kafiću, drugi pristup gostiju, komentari osoblja/klijentele i dodatni komentari.

5.Rezultati

5.1. Pristup robi i uslugama – identifikacija diskriminatornih situacija na osnovu seksualne orijentacije

Nalazi ističu izazove s kojima se suočavaju lezbijski i gej parovi prilikom pristupa robi i uslugama u kafićima. Ovi doživljaji često uključuju suptilne oblike diskriminacije, kao što su usputni pogledi, invazivno ponašanje i povremeno posredni incidenti koji uključuju fizičke pretnje. Štaviše, ovo istraživanje naglašava hitnu potrebu podizanja svesti i edukacije o LGBTIQ+ pitanjima unutar društva kako bi svakodnevni život ovih osoba bio dostojanstven; u ovom konkretnom slučaju naglašava potrebu podizanja svesti pri čemu pojedinci i osoblje u javnim prostorima tretiraju sve klijente sa poštovanjem i dostojanstvom, bez obzira na njihovu seksualnu orijentaciju.

5.1.1. Doživljaji lezbijskih parova

U studiji je iskustvo lezbijskih parova okarakterisano omalovažavajućim pogledima, omalovažavanjem, povećano interesovanje za njihove interakcije, komentare i u nekim slučajevima direktne incidente. Nalazi iz prethodnog istraživanja sprovedenog u Prištini¹⁰ pokazali su da diskriminatorni postupci prema lezbijskom paru nisu bili tako dramatični kao u slučaju gej para i uključivali su poglede, ignorisanje i uvredu, gde su često komentari bili seksistički, dok su ovog puta diskriminatorni postupci bili ozbiljniji i preteći.

Tokom njihovog iskustva, par se susreo sa nekoliko različitih incidenata tokom poseta kafiću, u slučaju kada se testiranje odvijalo u kafiću koji uglavnom

¹⁰QKSGJ & CSGD (2021). Izveštaj o testiranju situacije diskriminacije lezbijki, gejeva i Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama i pristupa stanovanju na Kosovu, preuzeto sa: <https://csqd-ks.org/wp-content/uploads/2021/10/ST-Report-ENG.pdf>

posećuju porodice, po dolasku lezbijskog para, sve porodice koje su bile u blizini odmah su napustile kafić, gde je u određenom trenutku bila majka koja je čak odvela svoju decu kako ih ne bi držala pred lezbijskim parom. Ovo iznenadno distanciranje porodica nagoveštava nelagodu i slutnju koju su neki klijenti osetili u prisustvu lezbijskog para, što ukazuje na potencijalnu zabrinutost koju društvo ima kada može doći do javnih izlaganja/izražavanja naklonosti prema istopolnim parovima na javnim prostorima. Drugi incident uključivao je lezbijsku devojkicu koju je grupa dečaka pratila do toaleta. Iako nije bilo verbalne komunikacije, čin praćenja od strane stranaca može se tumačiti kao neprijateljski. Takvo ponašanje izaziva zabrinutost zbog ličnog prostora i narušavanja privatnosti. Drugom prilikom, nakon što je lezbijski par izašao iz kafića, primećen je muškarac koji je čekao par vani dok je telefonirao. Ova situacija se može posmatrati kao oblik nadzora ili zastrašivanja, stvarajući osećaj ranjivosti i ciljanja.

Pored incidenata koji su imali direktniji karakter, pogleda koji su dolazili od drugih kupaca, ismejavanja ili komentara, kao u slučaju kada su testeri prijavili komentar klijentele "Oh, stvarno se diraju", lezbijski par to u svom izveštavanju pripisuje faktorima kao što je njihova odeća ili kako su možda percipirani. Ova tendencija opravdavanja/racionalizacije nediskriminatornog/pretećeg ponašanja ukazuje na tendenciju racionalizacije ili minimiziranja potencijalne diskriminacije, eventualno kao sredstva samoodbrane.

5.1.2. Doživljaji gej parova

Gej parovi su prijavili različite doživljaje prilikom poseta kafićima. Često su nailazili na povremene poglede muške klijentele, često praćene izrazima zaprepašćenja, poniženja i komentara; a to je postajalo očiglednije po dolasku i

izlasku iz kafića. Činilo se da ovi pogledi odražavaju znatiželju ili predrasude o seksualnoj orijentaciji parova, što ukazuje na društvenu tendenciju da se LGBTIQ+ osobe ispituju i ocenjuju na osnovu njihovog izgleda i ponašanja. Za razliku od lezbijskog para, nisu se susreli sa direktnim incidentima koji su implicirali fizički preteću situaciju, osim komentara gde su nakon napuštanja kafića tester i testeri izvestili da su gosti u kafeteriji komentirali "Phu, je **** pederi" .

I lezbijski i gej parovi prijavili su slučajeve u kojima je osoblje kafića pokazalo neobično ili ponižavajuće ponašanje prema njima. Ovo naglašava da diskriminacija ili predrasude nisu ograničene na kupce, već se proširuju na zaposlenike unutar ovih institucija, dodatno jačajući neprijateljsku atmosferu, isti nalaz je pronađen i u preliminarnoj studiji koju su proveli KCGS i CSGD (2021)¹¹. Pored toga, u dva navrata, osoblje kafića se obratilo lezbijskim i gej parovima na engleskom jeziku, sugerišući da se njihovo ponašanje ili seksualnost mogu objasniti samo time što su stranci. Ova pretpostavka naglašava uticaj stereotipa i predrasuda u pružanju usluga.

Izveštaji iz grupe kontrolnih ispitivača pokazuju da u većini slučajeva oni su primetili da su ljudi reagovali sa izraženim gađenjem, pokazivali neprijatne izraze lica i davali tihe komentare gej i lezbijskom paru.

5.2. Pristup robi i uslugama – identifikacija diskriminatornih situacija na osnovu etničke pripadnosti

Nalazi ove studije pokazuju da u slučaju Romkinja nije bilo diskriminatornih komentara ili zapažanja, međutim bilo je i drugih oblika koji su aludirali na „tihu“

¹¹QKSGJ & CSGD (2021). Izveštaj o testiranju situacije diskriminacije lezbijki, gejeva i Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama i pristupa stanovanju na Kosovu, preuzeto sa: <https://csqd-ks.org/wp-content/uploads/2021/10/ST-Report-ENG.pdf>

kulturu isključivanja. Nalazi prethodne studije naglasili su tu istu kulturu, ali dela diskriminacije sastojala su se od kažnjenja u pružanju usluga¹².

Ovi rezultati pokazuju da barem u kontekstu proučavanih kafića nije bilo otvorenih znakova etničke diskriminacije ili predrasuda prema Romkinjama. Ovaj nalaz je u suprotnosti sa prevladavajućim stereotipima i predrasudama sa kojima se Romi često suočavaju. Suprotno nedostatku diskriminatornih primedbi ili zapažanja, kontrolni ispitivači koji nisu Romi izvestili su da je osoblje u kafiću generalno bilo ljubaznije prema njima u odnosu na Romkinje. Isto su prijavile i Romkinje koje su vrlo često izveštavale da nakon što su izrazile zahvalnost za uslugu ili pozdrave, osoblje kafića nije odgovorilo i nije ih pozdravilo. Ovakvo ponašanje može značiti suptilan oblik isključenosti ili ravnodušnosti prema Romkinjama, što može doprineti osećaju izolacije, marginalizacije, a ne posećivanja prostora.

Rezultati ove studije predstavljaju složenu sliku iskustava Romkinja prilikom pristupa dobrima i uslugama u kafićima. Iako je nedostatak diskriminatornih primedbi ili zapažanja pozitivan nalaz, važno je prepoznati da diskriminacija može imati suptilnije oblike. Nalaz da su neromski kontrolni testeri primili prijateljskiji tretman od osoblja izaziva zabrinutost o jednakom pružanju usluga. Ova razlika u tretmanu može ukazivati na nesvesne predrasude ili stereotipe koje održava osoblje kafića. Bitno je rešiti ove predrasude i osigurati da se svi klijenti tretiraju s poštovanjem i ljubaznošću, bez obzira na njihovu etničku pripadnost.

¹² ibid

6. Diskusija

Nalazi ove studije odražavaju iskustva LGBTIQ+ parova i Romkinja prilikom pristupa dobrima i uslugama u kafićima. Iskustva o kojima izveštavaju lezbijski i gej parovi u kafićima karakteriše složena interakcija društvene dinamike. Nalazi nam govore da su najizraženiji oblici diskriminacije negativni stavovi, šaputanja do fizičkog izbegavanja, a potonji su najizraženiji u prostorima orijentiranim na porodičnu klijentelu (roditelj-dete). Reakcije osoblja, koje su povremeno ispoljavale neobično ili ponižavajuće ponašanje prema LGBTIQ+ parovima, ukazuju na to da diskriminacija ili pristrasnost nije ograničena na klijente, već se proteže i na zaposlenike unutar njih. Nadalje, slučajevi u kojima je osoblje aludiralo na to da su parovi stranci zbog svog ponašanja ili seksualnosti ističu uticaj stereotipa i predrasuda na pružanje usluga. Iskustva Romkinja u kafićima pokazuju da iako nije bilo direktnih diskriminatornih primedbi, zapažanja ili dela usmerenih prema Romkinjama, najljubazniji tretman od strane osoblja kafića bio je prema neromskim ženama. To podrazumeva suptilan oblik isključivanja ili ravnodušnosti prema Romkinjama, što, iako nije otvoreno diskriminatorno, može doprineti osećaju izolacije i marginalizacije.

Diskriminatorni postupci protiv svih testiranih grupa aludirali su na „tihu“ oblik isključenja, gde često ovaj oblik diskriminacije predstavlja poseban izazov žrtvama, jer ga je teško identifikovati i poduzeti mere protiv njega. To može dovesti do trajnog osećaja nestabilnosti i nepoverenja u javnim okruženjima.

Nalazi pokazuju da su se lezbejke suočile sa težim oblicima diskriminacije, to se može objasniti na nekoliko načina, a) često se lezbejke mogu suočiti sa diskriminacijom ne samo na osnovu svoje seksualne orijentacije, već i zbog

verovanja i stereotipa koji postoje o ženama. Ova korelacija može rezultirati jedinstvenim izazovima i oblicima diskriminacije gde su homofobija i mizoginima inkorporirane; b) Društvo ponekad seksualizira i fetišizira lezbijske odnose, percipirajući ih više na zadovoljstvo drugih (tj. na muški pogled) gde to može dovesti do različitih i potencijalno intenzivnijih oblika diskriminacije, jer objektivizira i obezvređuje lezbijske odnose; c) U nekim regijama ili društveno-kulturnim kontekstima, diskriminacija lezbijskih žena može biti izraženija zbog duboko ukorenjenih predrasuda i tradicija.

Reakcije osoblja kafića, koje povremeno pokazuje neobično ili ponižavajuće ponašanje prema LGBTIQ+ parovima i neromskim ženama, odražavaju koncept mikroagresije. Mikroagresije su suptilne, često nenamerne radnje ili komentari koji komuniciraju neprijateljstvo ili predrasude prema pojedincima iz marginalizovanih grupa. Ove mikroagresije naglašavaju prevalenciju predrasuda i stereotipa, doprinose neprijateljskom okruženju i mogu imati značajne psihološke i emocionalne uticaje na grupe koje ih doživljavaju. Oni mogu doprineti neprijateljskom okruženju, uticati na samopoštovanje i poticati osećaj otuđenosti gde, s vremenom, kumulativni uticaj mikroagresija može dovesti do povećanog stresa, anksioznosti i smanjenog emocionalnog blagostanja.

7. Preporuke:

Pored vrednih podataka prikupljenih o diskriminaciji LGBTIQ+ parova i Romkinja, snažno se savetuje da organizacije za zagovaranje koriste ove nalaze za formulisanje sveobuhvatnijih strategija zagovaranja. Ove strategije treba da budu osmišljene tako da poboljšaju društveni položaj i prava ovih marginalizovanih grupa unutar kosovskog društva.

7.1 Svest i vidljivost: Ključni cilj ovih strategija zagovaranja treba da bude podizanje svesti o diskriminaciji i operacionalizacija osnovnih mehanizama. Na taj način postaje moguće pretvoriti slučaj iz problema zasnovanog na anegdotskim dokazima u dobro dokumentovan problem zasnovan na dokazima.

7.2 Zagovaranje zasnovano na dokazima (istraživanje): Koristeći rezultate situacionog testiranja, organizacije mogu zasnivati svoje kampanje i inicijative na konkretnim dokazima. Ovaj pristup zasnovan na dokazima daje kredibilitet i težinu njihovim naporima, čineći verovatnijim da će kreatori politika i javnost ozbiljno shvatiti diskriminaciju marginalizovanih grupa.

7.3 Obrazovanje i informisanje: Promovisanje obrazovnih programa i kampanja za podizanje svesti usmerenih na različite segmente društva, uključujući vladine zvaničnike, agencije za sprovođenje zakona, obrazovne institucije i širu javnost. Ovi programi treba da imaju za cilj razbijanje stereotipa, promovisanje tolerancije i stvaranje okruženja u kojem se slavi raznolikost.

7.4 Kreiranje antidiskriminacijskih politika i pružanje obuke: Pružanje inkluzivne obuke za sve zaposlenike o raznolikosti, inkluziji i kulturnoj osetljivosti. Obuka koja uključuje scenarije vezane za usluge i interakciju sa LGBTQ+ osobama i Romkinjama.

7.5 Aktiviranje mehanizama izveštavanja: U saradnji sa opštinama, zalagati se za prijavljivanje diskriminatornih radnji Odeljenju za zaštitu potrošača i kreirati poverljive obrasce na kojima kupci mogu anonimno podeliti svoja iskustva i predloge za poboljšanje.

7.6 Preporuke za promenu politike: Izraditi i predložiti specifične preporuke politike na osnovu nalaza testiranja stanja. Ove preporuke treba da se fokusiraju na zatvaranje pravnih praznina, jačanje zaštite ljudskih prava i osiguravanje jednakog tretmana za marginalizovane grupe.

7.7 Obuka predstavnika gastronomije: Predstavljanje nalaza i informisanje sa terminologijom, LGBTI+ i romskim pitanjima, kao i sa važećim politikama/zakonima koji kažnjavaju diskriminaciju u svim oblicima.

U zaključku, testiranje situacije je moćan alat ne samo za rasvetljavanje diskriminacije, već i za promovisanje opipljivih poboljšanja u zaštiti ljudskih prava i svesti o izazovima sa kojima se suočavaju marginalizovane grupe. Razvojem strategija zagovaranja zasnovanih na dokazima koje ciljaju institucionalne i javne aspekte diskriminacije, možemo raditi na inkluzivnijem i pravednijem društvu na Kosovu.

8. Reference

Abrams, D., Hogg, M.A. & Marques, J.M. (2005). The Social Psychology of Inclusion and Exclusion. New York: Psychology Press.

Suppes, A., Napier, J. L., & van der Toorn, J. (2019). The palliative effects of system justification on the health and happiness of lesbian, gay, bisexual, and transgender individuals. *Personality & social psychology bulletin*, 45(3), 372–388-388.

World Bank Group (2018). Life on the Margins: Survey Results of the Experiences of LGBTI People in Southeastern Europe
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/123651538514203449/pdf/130420-REPLACEMENT-PUBLIC-FINAL-WEB-Life-on-the-Margins-Survey-Results-of-the-Experiences-of-LGBTI-People-in-Southeastern-Europe.pdf>

Kancelarija za dobro upravljanje (2017) Strategija za uključivanje romske, aškalijske i egipatske zajednice u kosovsko društvo 2017-2021.

TACSO (2015). Pristup obrazovanju za zajednice Roma, Aškalijske i Egipćana na Kosovu. Priština

Halili, B. (2013). The Culture and Tourism in the City of Prizren (Socio-Cultural Psychological and Antopological Reflection). *Mediterranean Journal of Social Sciences* 4(4) DOI:10.5901/mjss.2013.v4n4p205

Meyer I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: conceptual issues and research evidence. *Psychological bulletin*, 129(5), 674–697.

QKSGJ & CSGD (2021). Izveštaj o testiranju situacije diskriminacije lezbijki, gejeva i Romkinja u oblasti pristupa robi i uslugama i pristupa stanovanju na Kosovu, preuzeto sa: <https://csgd-ks.org/wp-content/uploads/2021/10/ST-Report-ENG.pdf>

Chalovska, N. (2014). Situation testing: A method of proving discrimination. OSCE, Skopje. ISBN 978-608-65216-7-7

