

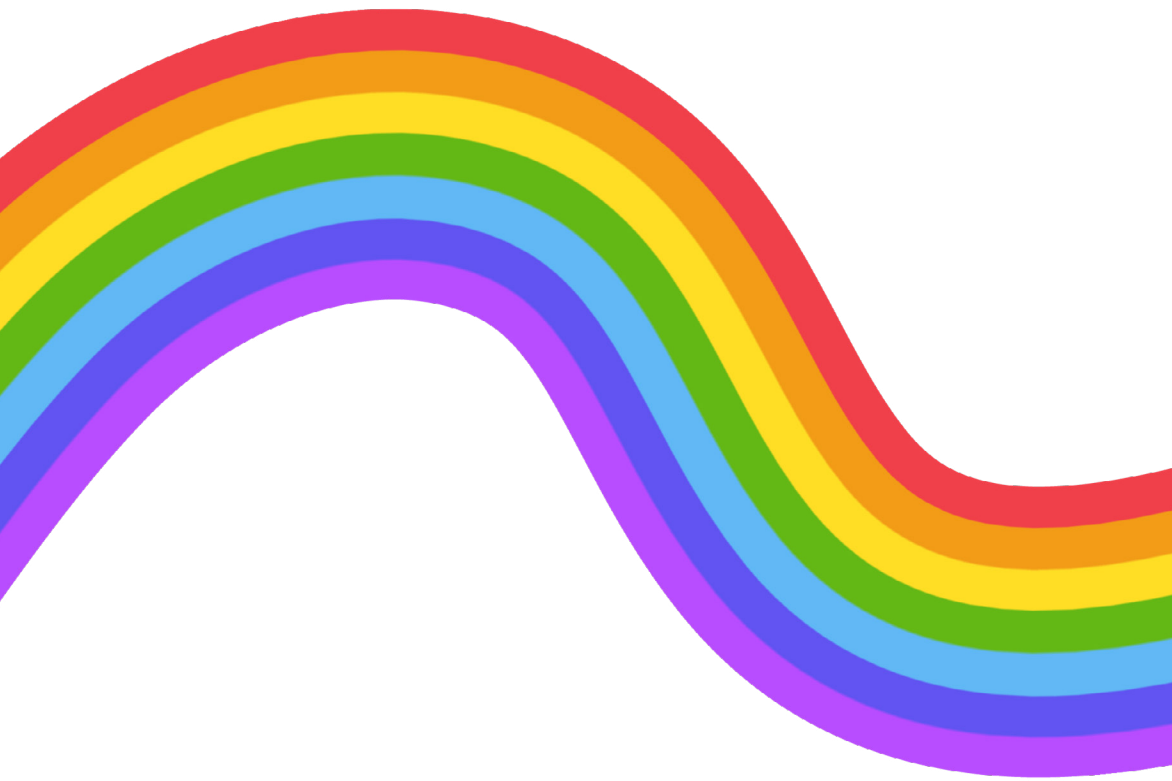
IZMEĐU FORMALNE JEDNAKOSTI I STVARNOG ISKUSTVA:

ODNOSI LGBTQ OSOBA I INSTITUCIJA SISTEMA

REZULTATI KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA
NA OSNOVU FOKUS GRUPE



APRIL, 2026



IZMEĐU FORMALNE JEDNAKOSTI I STVARNOG ISKUSTVA:

ODNOSI LGBTQ OSOBA I INSTITUCIJA SISTEMA

REZULTATI KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA
NA OSNOVU FOKUS GRUPE



Izdavač:

Centar za demokratiju i ljudska prava (CEDEM)

Za izdavača:

Nevenka Vuksanović, direktorica

Autor:

Miloš Bešić

Dizajn:

Brain, Podgorica

Publikacija je dio projekta "Ka poznanju prava" koji finansira Ministarstvo ljudskih i manjinskih prava.

Istraživanje predstavlja isključivu odgovornost CEDEM-a i ne odražava nužno stavove donatora.

SADRŽAJ

UVOD	6
METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	8
1. INSTITUCIONALNI ODNOS I POVJERENJE	
Osjećaj ravnopravnosti.....	11
Generalizovano nepovjerenje vs. diferencijacija institucija.....	12
Obrasci ponašanja službenika.....	13
Mikro-interakcije (ključni nivo iskustva).....	14
Analitički ugao: diskriminacija kao kontinuum.....	15
2. OBRASCI PONAŠANJA SLUŽBENIKA.....	16
Neutralno / profesionalno / diskriminatorno.....	16
Mikro-interakcije (ton, pogled, ignorisanje).....	17
Tipologija nasilja.....	18
Obrasci: birokratija kao alat diskriminacije	19
“Nevidljivo nasilje”	19
Analitički ugao: (ne)prepoznavanje nasilja	20
3. TIPOLOGIJA INSTITUCIONALNOG NASILJA	21
Tipologija nasilja.....	21
Obrasci: birokratija kao alat diskriminacije	23
“Nevidljivo nasilje”	23
Analitički ugao: (ne)prepoznavanje nasilja	24
4. FUNKCIONALNOST ZAŠTITE	25
Funkcionalnost zaštite: korišćenje vs. nekorišćenje.....	25
Razlozi nepovjerenja.....	26
Iskustva sa žalbama.....	27
Analitički ugao: sistem kao formalno dostupan, suštinski neefikasan.....	28
5. ADAPTIVNE STRATEGIJE.....	29
Emocionalne posljedice.....	30
Analitički ugao: internalizacija sistema	31
KLJUČNI ZAKLJUČCI ISTRAŽIVANJA	32

UVOD

Pitanje odnosa između LGBTQ osoba i institucija sistema predstavlja jednu od ključnih dimenzija procjene funkcionalnosti savremenih demokratskih društava. Iako normativni i pravni okviri u velikoj mjeri afirmišu principe jednakosti i nediskriminacije, iskustva korisnika ukazuju da se stvarni kvalitet institucionalnog postupanja ne mjeri isključivo formalnim pravilima, već načinom njihove primjene u svakodnevnoj praksi.

U tom smislu, fokus ovog istraživanja nije primarno na postojanju prava, već na **iskustvu ostvarivanja prava** — odnosno na interakciji između građana i institucija u konkretnim situacijama. Poseban značaj ove teme proizlazi iz činjenice da se upravo kroz neposredne kontakte sa institucijama (zdravstvo, policija, pravosuđe, administracija) oblikuje percepcija:

- jednakosti,
- sigurnosti,
- i pripadnosti sistemu.

Za LGBTQ osobe, ovaj odnos je dodatno kompleksan, jer uključuje potencijalnu izloženost različitim oblicima diskriminacije — od otvorenih incidenata do suptilnih, svakodnevnih praksi koje često ostaju nevidljive, ali imaju kumulativne efekte.

Razumijevanje ovih iskustava je od posebne važnosti jer omogućava uvid u:

- razliku između formalnog i stvarnog funkcionisanja institucija,
- obrasce institucionalnog postupanja koji prevazilaze pojedinačne slučajeve,
- kao i načine na koje korisnici sistema prilagođavaju svoje ponašanje u cilju ostvarivanja prava.



CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Glavni cilj istraživanja bio je da se kroz kvalitativni pristup identifikuju i analiziraju iskustva LGBTQ osoba u odnosu sa institucijama sistema, sa posebnim fokusom na sljedeće dimenzije:

- **Percepcija institucionalnog odnosa i ravnopravnosti**
Ispitati u kojoj mjeri LGBTQ osobe doživljavaju institucije kao inkluzivne i da li postoji osjećaj jednakog tretmana.
- **Analiza obrazaca ponašanja službenika**
Identifikovati načine na koje se institucionalni odnos manifestuje kroz komunikaciju, postupanje i mikro-interakcije.
- **Mapiranje oblika institucionalnog nasilja i diskriminacije**
Razlikovati eksplicitne, implicitne i simboličke oblike diskriminacije u kontaktu sa institucijama.
- **Procjena funkcionalnosti mehanizama zaštite**
Ispitati da li i na koji način LGBTQ osobe koriste postojeće mehanizme zaštite, kao i razloge njihovog (ne)korišćenja.
- **Identifikacija strategija prilagodavanja korisnika sistema**
Razumjeti na koji način pojedinci mijenjaju svoje ponašanje u interakciji sa institucijama i kakve to posljedice proizvodi.
- **Razumijevanje odnosa između iskustva i interpretacije diskriminacije**
Analizirati kako učesnici prepoznaju i imenuju različite oblike institucionalnog postupanja.



ANALITIČKA POLAZNA TAČKA

Istraživanje polazi od pretpostavke da se odnos između institucija i LGBTQ osoba ne može razumjeti isključivo kroz formalne norme, već kroz **konkretne obrasce interakcije**, u kojima se prepliću:

- proceduralni okviri,
- ponašanje službenika,
- i subjektivna iskustva korisnika.

U tom smislu, fokus istraživanja je na **praksi sistema**, a ne samo na njegovom normativnom okviru.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

DIZAJN ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je realizovano primjenom **kvalitativne metode fokus grupne diskusije**, sa ciljem dubljeg razumijevanja iskustava, percepcija i interpretacija LGBTQ osoba u odnosu sa institucijama sistema.

Fokus grupe su izabrane kao metod zbog njihove sposobnosti da:

- omogućće interakciju između učesnika,
- podstaknu artikulaciju iskustava kroz međusobno nadovezivanje,
- i otkriju obrasce značenja koji prevazilaze individualne narative.

STRUKTURA I PROFIL UČESNIKA

U istraživanju je učestvovalo ukupno **12 učesnika**, samodeklarisanih kao pripadnici LGBTQ populacije .

Struktura uzorka obuhvatila je:

- različite rodne identitete (trans žene i muškarci, nebinarne osobe),
- različite seksualne orijentacije (gej, lezbejke, biseksualne, panseksualne, kvir osobe),
- starosni raspon od **22 do 35 godina**,
- geografsku distribuciju dominantno u Podgorici, uz uključivanje učesnika iz drugih sredina (npr. Nikšić, Ulcinj).

Grupa je bila **homogena po identitetskom okviru**, što je omogućilo:

- veću otvorenost u iznošenju iskustava,
- smanjenje socijalne distance među učesnicima,
- i sigurniji prostor za dijeljenje osjetljivih tema.

ORGANIZACIJA I TRAJANJE

Fokus grupna diskusija trajala je približno **90**, u skladu sa standardima kvalitativnih istraživanja .

Diskusija je vođena od strane obučenog moderatora, uz:

- neutralan i nenametljiv pristup,

- izbjegavanje sugestivnih pitanja,
- aktivno upravljanje dinamikom grupe (balansiranje dominantnih i povučenih učesnika),
- i praćenje emocionalnih reakcija učesnika.

ISTRAŽIVAČKI INSTRUMENT: FOKUS GRUPNI VODIČ

Diskusija je realizovana na osnovu unaprijed definisanog **fokus grupnog vodiča**, koji je strukturiran u tematske blokove:

- **Blok A:** Opšta percepcija institucija i osjećaj ravnopravnosti
- **Blok B:** Direktna iskustva sa službenicima
- **Blok C:** Institucionalno nasilje i diskriminacija
- **Blok D:** Reakcije i mehanizmi zaštite
- **Blok E:** Strategije prilagođavanja i emocionalne posljedice

Pored glavnih pitanja, vodič je sadržao i potpitanja, sa ciljem:

- produbljivanja odgovora,
- razjašnjavanja značenja,
- i mapiranja konkretnih situacija i primjera iz prakse.

PRIMJENA MORGANOVOG "LIJEVAK INTERVJUJA"

Struktura diskusije zasnovana je na principu **Morganovog lijevka (funnel approach)**, koji podrazumijeva postepeno sužavanje tematskog fokusa. Ovakva struktura omogućila je:

- postepeno građenje povjerenja u grupi,
- veću dubinu iskaza,
- i smanjenje rizika od retraumatizacije učesnika.

PROCEDURA SPROVODENJA

Diskusija je započeta uvodnim dijelom koji je uključivao:

- objašnjenje cilja istraživanja,
- naglašavanje anonimnosti i povjerljivosti,
- pravo učesnika da ne odgovore na pojedina pitanja,
- i uspostavljanje pravila međusobnog poštovanja.

Završni deo uključivao je:

- refleksivna pitanja o mogućim unapređenjima sistema,
- i kratku emocionalnu dekompresiju, u skladu sa osjetljivošću teme.

ANALITIČKI PRISTUP

Prikupljeni podaci analizirani su metodom **tematske analize**, kroz:

- identifikaciju ključnih obrazaca u iskazima učesnika,
- grupisanje nalaza u tematske cjeline (npr. povjerenje, ponašanje službenika, nasilje, zaštita),
- i interpretaciju odnosa između iskustava i percepcija.

Analiza je bila vođena ciljem da se:

- razlikuju nivoi iskustva (eksplicitno vs. implicitno),
- identifikuju strukturni obrasci,
- i razumije način na koji učesnici interpretiraju sopstvena iskustva.

ETIKA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je sprovedeno u skladu sa osnovnim etičkim principima:

- **anonimnost i poverljivost** svih učesnika,
- dobrovoljno učešće i pravo na povlačenje,
- izbjegavanje pritiska na učesnike da dijele traumatična iskustva,
- i pažljivo moderiranje diskusije u kontekstu osjetljivih tema.

OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Kao kvalitativno istraživanje, rezultati:

- nisu statistički reprezentativni za cjelokupnu populaciju,
- ali pružaju dubinski uvid u obrasce iskustava i percepcija.

Dodatno, nalazi su:

- kontekstualno uslovljeni lokalnim institucionalnim okruženjem,
- i zavise od strukture učesnika (dominacija urbanog konteksta).

1. INSTITUCIONALNI ODNOS I POVJERENJE

OSJEĆAJ RAVNOPRAVNOSTI

Dominantan nalaz koji se pojavljuje kroz odgovore učesnika jeste **izražen osjećaj neravnopravnosti u odnosu na institucije sistema**, ali sa važnom unutrašnjom diferencijacijom u zavisnosti od vidljivosti identiteta.

Kod dijela učesnika, posebno onih čiji identitet nije odmah prepoznatljiv, prisutan je **uslovno neutralan doživljaj tretmana**, uz implicitnu svijest da je takav tretman rezultat „prolaska ispod radara“, a ne stvarne jednakosti. Ravnopravnost se u tim slučajevima ne doživljava kao systemska karakteristika, već kao **kontingentna privilegija nevidljivosti**.

„Mislim da moj identitet nije vidan pa je stoga diskriminacija manja ili nepostojeća, ali ne bih se osjećala prijatno da saopštim svoj identitet pred nekim službenikom.“

Nasuprot tome, učesnici kod kojih je identitet vidljiv ili poznat sistemu opisuju iskustva koja ukazuju na **strukturno narušavanje principa jednakog tretmana**. Ravnopravnost se dovodi u pitanje kroz:

- otežan pristup pravima,
- dodatne proceduralne prepreke,
- i potrebu za objašnjavanjem sopstvenog identiteta u situacijama gde to nije relevantno.

„Zakon... ne prepoznaje moje postojanje kao takvo te me tretira drugačije od ostalih i primorava na procedure kao što su sterilizacija...“

Posebno je značajno da se neravnopravnost ne doživljava isključivo kroz pojedinačne incidente, već kao **kontinuirano stanje odnosa sa institucijama**, koje utiče na opšti osjećaj sigurnosti i pripadnosti sistemu.

GENERALIZOVANO NEPOVJERENJE VS. DIFERENCIJACIJA INSTITUCIJA

Na nivou opšte percepcije, jasno se uočava **visok stepen generalizovanog nepovjerenja prema institucijama sistema**. Ovo nepovjerenje je često formulisano kroz šire narative o:

- neefikasnosti,
- korupciji,
- sporosti sistema,
- i instrumentalizaciji institucija.

„Institucije sistema su koruptivne te ne prioritizuju potrebe građana/ki... Prioritizuju se komfor i profit... usluge su nedostupne, neadekvatne, namijenjene privilegovanima...”

Međutim, unutar tog opšteg negativnog okvira pojavljuje se i **djelimična diferencijacija institucija**, ali ona nije stabilna niti dosljedna.

Diferencijacija se javlja u dva oblika:

- **po tipu institucije** (npr. nešto veći stepen nepovjerenja prema policiji ili pravosuđu),
- **po individualnom iskustvu sa konkretnim službenicima**.

„Neka iskustva su vrlo pozitivna, većina blago negativna; obično su determinisana voljom službenika da obavlja svoj posao kako treba i na njegovo/njeno znanje.”

Ipak, čak i kada postoje pozitivna iskustva, ona se gotovo bez izuzetka interpretiraju kao:

- **izuzetak**, a ne pravilo,
- rezultat ličnih kvaliteta pojedinca, a ne sistema.

Drugim riječima, povjerenje se ne gradi institucionalno, već **ad hoc interpersonalno**, što dodatno podriiva ukupni legitimitet sistema.

OBRASCI PONAŠANJA SLUŽBENIKA

U percepciji učesnika, ponašanje službenika se kreće na kontinuumu između:

- **formalno neutralnog/proceduralnog,**
- i **otvoreno ili implicitno diskriminatornog.**

„Uglavnom je sva komunikacija uvijek bila krajnje proceduralna i profesionalna.“

Neutralnost se često opisuje kao dominantan oblik interakcije, ali ona nije nužno interpretirana pozitivno. Naprotiv, u velikom broju slučajeva ona se doživljava kao:

- birokratska distanca,
- odsustvo empatije,
- mehaničko sprovođenje procedura bez razumijevanja specifičnih potreba.

„...službenica je počela da se smije i na moje oči pozvala kolegu da se zajedno dive mojoj pojavi...“

Diskriminatorni obrasci se, s druge strane, javljaju u različitim intenzitetima — od suptilnih odstupanja u tretmanu do otvoreno neprimjerenog ponašanja. Važno je da se diskriminacija ne percipira kao incident, već kao **strukturno prisutan potencijal u interakciji sa institucijama.**



MIKRO-INTERAKCIJE (KLJUČNI NIVO ISKUSTVA)

Ključni nalaz jeste da se iskustvo (ne)ravnopravnosti i povjerenja u velikoj mjeri formira kroz **mikro-interakcije sa službenicima**, a ne samo kroz formalne ishode procedura.

Najčešće identifikovani elementi su:

- **Ton komunikacije**

Varira od neutralnog do neprijateljskog, pri čemu i suptilne promjene tona (hladnoća, distanca, nelagoda) imaju značajan uticaj na doživljaj tretmana.

- **Govor tijela i neverbalna komunikacija**

Pogledi, zadržavanje pažnje na dokumentima ili fizičkom izgledu, kao i neverbalno iskazivanje iznenađenja ili podsmijeha, funkcionišu kao snažni signali diferencijacije.

- **Ignorisanje i odugovlačenje**

Jedan od najčešćih oblika iskustva jeste osjećaj da se zahtjevi:

- sporije obrađuju, manje ozbiljno shvataju,
- ili se prebacuju između službenika i institucija.

„Nakon opsežnog bečanja u moju ličnu kartu... gledala me je dugo... pa me je pitala ponovo... počela je da se smije i pozvala kolegu...”

„Negativne, uglavnom zbog čekanja i zastarjelog načina poslovanja“

Ovi mikro-nivoi interakcije imaju disproporcionalan efekat, jer kroz njih učesnici zaključuju o **stvarnom odnosu sistema prema njima**, nezavisno od formalnih pravila.



ANALITIČKI UGAO: DISKRIMINACIJA KAO KONTINUUM

Na osnovu iskaza učesnika, diskriminacija se ne pojavljuje dominantno kao otvorena i eksplicitna, već prije svega kao **kontinuum praksi koje variraju po intenzitetu i vidljivosti**.

Mogu se izdvojiti dva osnovna oblika:

- **Eksplicitna diskriminacija**

Relativno rjeđa, ali jasno prepoznatljiva — uključuje otvorene uvrede, neprimjerene komentare ili direktno odbijanje usluge.

- **Implicitna diskriminacija (“u nijansama”)**

Znatno češća i analitički značajnija — manifestuje se kroz:

- proceduralne komplikacije,
- neadekvatnu komunikaciju,
- neznanje koje ostaje neadresirano,
- i selektivno poštovanje profesionalnih standarda.

Upravo ovaj drugi oblik ima najveći efekat, jer je:

- teže dokaziv,
- često normalizovan,
- i dovodi do **internalizacije očekivanja lošeg tretmana** kod korisnika sistema.



2. OBRASCI PONAŠANJA SLUŽBENIKA

NEUTRALNO / PROFESIONALNO / DISKRIMINATORNO

Iskazi učesnika ukazuju da se ponašanje službenika najčešće percipira kao **formalno neutralno ili proceduralno korektno**, ali takva neutralnost ne proizvodi nužno osjećaj sigurnosti ili jednakog tretmana.

Neutralan pristup se u velikom broju slučajeva opisuje kao:

- odsustvo otvorene diskriminacije,
- ali i odsustvo razumijevanja i senzibiliteta.

„Neka iskustva su vrlo pozitivna, većina blago negativna; obično su determinisana voljom službenika da obavlja svoj posao kako treba i na njegovo/njeno znanje.“

Drugim riječima, neutralnost se često doživljava kao **minimalni standard interakcije**, a ne kao indikator profesionalnosti.

Profesionalno ponašanje se prepoznaje, ali se jasno pozicionira kao:

- **izuzetak**, a ne pravilo,
- i vezuje se za pojedince, a ne za instituciju kao sistem.

Nasuprot tome, diskriminatorni obrasci ponašanja javljaju se u različitim intenzitetima — od otvorenih incidenata do suptilnih odstupanja u tretmanu. Ključno je da učesnici ne prave oštru binarnu podjelu između profesionalnog i diskriminatornog, već iskustvo opisuju kao **kontinuum u kome se granice često prepliću**.

„...ukoliko vam se direktno ne izruguju... onda se prema vama ponaša-ju kao prema infektivnom materijalu, dehumanizujući vašu potrebu za ostvarivanjem prava.“

MIKRO-INTERAKCIJE (TON, POGLED, IGNORISANJE)

Centralni nalaz jeste da se iskustvo odnosa sa institucijama dominantno formira na nivou **mikro-interakcija**, koje često imaju veći uticaj od samog ishoda procedure.

Identifikovana su tri ključna elementa:

- **Ton komunikacije**

Varijacije u tonu — od korektnog do neprijateljskog ili podsmješljivog — predstavljaju jedan od najdirektnijih indikatora odnosa službenika. Čak i kada nema otvorenih uvreda, ton može signalizirati distancu, nelagodu ili neprihvatanje.

- **Pogled i neverbalna komunikacija**

Zadržavanje pogleda na dokumentima, fizičkom izgledu ili nesklad između identiteta i administrativnih podataka, kao i neverbalne reakcije (iznenađenje, podsmijeh, razmjena pogleda među zaposlenima), funkcionišu kao snažni oblici implicitne evaluacije.

- **Ignorisanje i odugovlačenje**

Učesnici često opisuju situacije u kojima njihovi zahtjevi:

- nisu prioritetizovani,
- preusmjeravaju se između službenika,
- ili se rješavaju sporije nego što očekuju.

„...čekanje na refundaciju lijeka, papirologija za operacije, čekanje zakazanih termina itd.“

Ovakvi obrasci se ne doživljavaju kao tehnički problem sistema, već kao **signal diferencijalnog tretmana**.



TIPOLOGIJA NASILJA

Na osnovu iskustava učesnika, ponašanje službenika može se interpretirati kroz tri osnovna oblika institucionalnog nasilja:

- **Eksplícitno nasilje**

Otvoreni oblici neprimjerenog ponašanja — uvrede, podsmijeh, direktna pitanja koja zadiru u privatnost ili odbijanje da se identitet uvaži. Ovi slučajevi su rjeđi, ali imaju snažan efekat i ostaju trajno upamćeni.

- **Implicitno (proceduralno) nasilje**

Najzastupljeniji oblik, koji se manifestuje kroz: neusklađenost sistema (npr. dokumentacija),

- birokratske prepreke,
- neinformisanost službenika,
- produžavanje procedura.

„...medicinsko osoblje je... komentarisalo moju seksualnost... anesteziolog je čak eksplicitno upotrijebio riječ ‘peder’.“

Ovaj oblik nasilja nema jasno vidljivog aktera, već proizlazi iz načina funkcionisanja sistema.

- **Simboličko nasilje**

Najsuptilniji, ali analitički najznačajniji oblik, koji se ogleda u:

- omalovažavanju,
- delegitimizaciji identiteta,
- pretvaranju ličnih iskustava u predmet radoznalosti ili zabave.

Ovaj nivo nasilja djeluje kroz svakodnevne interakcije i proizvodi dugoročne psihološke efekte.



OBRASCI: BIROKRATIJA KAO ALAT DISKRIMINACIJE

Iz iskaza učesnika jasno se izdvaja obrazac u kome birokratija ne funkcioniše samo kao tehnički okvir, već kao **mehanizam koji može reprodukovati diskriminaciju**.

To se manifestuje kroz:

- neusaglašene baze podataka i procedure,
- rigidna pravila koja ne prepoznaju različitosti,
- prebacivanje odgovornosti između institucija,
- i formalizam koji onemogućava ostvarivanje prava.

„Usluge socijalne zaštite su takođe lavirint koji treba proći da biste dobili najosnovniju uslugu...“

U tom smislu, diskriminacija se ne pojavljuje nužno kao namjerna akcija pojedinca, već kao **efekat sistema koji nije dizajniran da odgovori na potrebe svih građana**.

“NEVIDLJIVO NASILJE”

Poseban nalaz predstavlja fenomen koji se može opisati kao „**nevidljivo nasilje**“ — oblik postupanja koji:

- nije otvoreno agresivan,
- često ostaje neimenovan,
- ali ima realne i kumulativne posljedice.

„Na šalterima objašnjavate zašto vam stoji oznaka pola koja nije u skladu sa rodnom koji koristite... imate iscrpne ‘žive biblioteke’...“

Ovo nasilje se ogleda u:

- stalnoj potrebi za dodatnim objašnjavanjem identiteta,
- osjećaju da se prava ostvaruju uz veći napor nego kod drugih,
- i iskustvu da sistem funkcioniše, ali ne i za sve jednako.

Zbog svoje suptilnosti, ovaj oblik nasilja je posebno problematičan jer:

- se teško dokazuje,
- lako normalizuje,
- i rijetko sankcioniše.

ANALITIČKI UGAO: (NE)PREPOZNAVANJE NASILJA

Jedan od ključnih uvida jeste da učesnici ne prepoznaju uvijek jasno granicu između:

- loše usluge,
- neprofesionalnosti,
- i diskriminacije.

U velikom broju slučajeva dolazi do:

- **relativizacije iskustava** (“takav je sistem za sve”),
- ili prebacivanja fokusa sa identiteta na opštu neefikasnost institucija.

Istovremeno, kod učesnika sa intenzivnijim ili učestalijim iskustvima razvija se jasnija interpretacija u kojoj se ponašanje službenika vidi kao:

- deo šireg obrasca,
- a ne kao izolovan incident.

Ova razlika ukazuje na važan analitički moment:

diskriminacija nije samo pitanje objektivnog događaja, već i **kapaciteta da se taj događaj prepozna i interpretira kao takav.**



3. TIPOLOGIJA INSTITUCIONALNOG NASILJA

TIPOLOGIJA NASILJA

Iskazi učesnika jasno ukazuju da se institucionalno nasilje ne pojavljuje kao jedinstven fenomen, već kao **višeslojni kontinuum praksi** koje variraju po vidljivosti, intenzitetu i načinu manifestacije.

Mogu se izdvojiti tri osnovna oblika:

EKSPLICITNO (OTVORENO) NASILJE

Ovaj oblik nasilja karakterišu direktni, jasno prepoznatljivi oblici neprimjerenog postupanja, uključujući:

- otvorene uvrede,
- podsmijeh i verbalno ponižavanje,
- javno iznošenje ličnih i osjetljivih informacija,
- direktno osporavanje identiteta.

„...sestra je skupila još minimum petoro zdravstvenih radnika te su mi se svi smijali, posprdavali... sestra je dijelila sa svima moja povjerljiva medicinska dokumenta.“

Iako kvantitativno rjeđe prisutno u odnosu na druge oblike, eksplicitno nasilje ima **visok intenzitet i dugoročan efekat**, jer:

- ostavlja snažan emocionalni trag,
- potvrđuje očekivanje neprijateljskog okruženja,
- i dodatno narušava povjerenje u institucije.

Ovaj oblik nasilja učesnici najlakše prepoznaju i imenuju.

IMPLICITNO (PROCEDURALNO, BIROKRATSKO) NASILJE

Najzastupljeniji i analitički najznačajniji oblik predstavlja **proceduralno nasilje**, koje se ne manifestuje kroz direktnu agresiju, već kroz način funkcionisanja sistema.

Ono obuhvata:

- neusaglašene i neadaptirane procedure,
- produžavanje i komplikovanje procesa,
- prebacivanje odgovornosti između institucija,
- nedostatak informacija i kompetencija,
- formalno korektan, ali suštinski neefikasan tretman.

„...zdravstveni sistem kasni s izmjenama. Godinama.“

Ključna karakteristika ovog oblika jeste da:

- nema jasno identifikovanog aktera,
- proizlazi iz strukture sistema,
- i često se legitimira kroz „pravila procedure“.

U tom smislu, nasilje se ne doživljava kao incident, već kao **ugrađena karakteristika institucionalnog funkcionisanja**.

SIMBOLIČKO (OMALOVAŽAVANJE, DELEGITIMIZACIJA)

Simboličko nasilje predstavlja najsofisticiraniji oblik, koji djeluje kroz svakodnevne interakcije i obrasce komunikacije.

Manifestuje se kroz:

- omalovažavanje i podsmijeh,
- postavljanje neprimjerenih i invazivnih pitanja,
- tretiranje identiteta kao anomalije ili kurioziteta,
- implicitno dovođenje u pitanje legitimnosti iskustava i potreba.

„...imate iscrpne žive biblioteke... objašnjavate da li ste odradili operacije genitalija, da li vas prihvata porodica... a došli ste da prijavite prijetnje smrću...“

Ovaj oblik nasilja je posebno značajan jer:

- djeluje kontinuirano i kumulativno,
- često se maskira kao radoznalost ili neznanje,
- i doprinosi **dehumanizaciji korisnika sistema**.

Za razliku od eksplicitnog nasilja, simboličko nasilje je često **teže jasno identifikovati i imenovati**, ali ima snažne psihološke posljedice.

OBRASCI: BIROKRATIJA KAO ALAT DISKRIMINACIJE

Iz iskaza učesnika jasno se formira obrazac u kome birokratija ne funkcioniše neutralno, već kao **mehanizam koji može proizvesti i održavati diskriminaciju**.

Ovaj obrazac se ogleda u:

- rigidnim pravilima koja ne prepoznaju specifične potrebe,
- neusaglašenosti između institucija i njihovih evidencija,
- formalizmu koji onemogućava fleksibilno rješavanje situacija,
- i sistemskom odlaganju ostvarivanja prava.

„...fond zdravlja i ministarstvo će vam reći PANDEMIJA JE.“

U takvom okviru, diskriminacija nije nužno rezultat namjere pojedinca, već: **proizvod institucionalne strukture koja nije inkluzivno dizajnirana**.

Time se odgovornost „razliva“ unutar sistema, što dodatno otežava identifikaciju i sankcionisanje problema.

“NEVIDLJIVO NASILJE”

Poseban analitički nalaz predstavlja fenomen koji se može definisati kao **„nevidljivo nasilje“** — oblik institucionalnog postupanja koji nije otvoreno agresivan, ali proizvodi realne i trajne posljedice.

Ovaj fenomen obuhvata:

- stalno izlaganje dodatnim proceduralnim zahtjevima,
- potrebu za višestrukim dokazivanjem identiteta,
- produženo čekanje i odlaganje usluga,
- kao i kumulativni efekat „malih“ nepravilnosti u tretmanu.

„...to nasilje često nije vidljivo na prvi pogled... ogleda se u odlaganju, odbijanju, neinformisanosti ili ponižavajućem odnosu... i upravo zato je opasno jer postaje normalizovano...“

„Nevidljivo nasilje“ funkcioniše kroz:

- normalizaciju nejednakog tretmana,
- odsustvo jasne odgovornosti,
- i percepciju da je takvo stanje „uobičajeno“.

Upravo zbog toga, ovaj oblik nasilja je posebno problematičan jer:

- ostaje ispod praga formalnog prepoznavanja,
- rijetko se sankcioniše,
- ali dugoročno oblikuje ponašanje i očekivanja korisnika sistema.

ANALITIČKI UGAO: (NE)PREPOZNAVANJE NASILJA

Jedan od ključnih uvida jeste da učesnici ne prepoznaju uvijek jasno različite oblike institucionalnog nasilja, posebno kada je riječ o implicitnim i simboličkim formama.

Mogu se uočiti tri obrasca interpretacije:

- **Jasno prepoznavanje**
Kod intenzivnijih i direktnijih iskustava, učesnici nedvosmisleno identifikuju nasilje i povezuju ga sa svojim identitetom.
- **Ambivalentno prepoznavanje**
U slučajevima suptilnijih oblika, dolazi do kolebanja između interpretacije:
 - kao diskriminacije,
 - ili kao opšte neefikasnosti sistema.
- **Ne-prepoznavanje / normalizacija**
Kod dijela učesnika, naročito onih sa manje direktnih iskustava, negativni obrasci se:
 - pripisuju „takvom sistemu“,
 - ili se ne povezuju eksplicitno sa identitetom.

Ova varijacija ukazuje da institucionalno nasilje nije samo objektivni fenomen, već i **interpretativni proces**, u kome:

- iskustvo,
- vidljivost identiteta,
- i prethodni kontakti sa sistemom

utiču na to kako se određena situacija razumije i imenuje.

4. FUNKCIONALNOST ZAŠTITE

FUNKCIONALNOST ZAŠTITE: KORIŠĆENJE VS. NEKORIŠĆENJE

Iskazi učesnika ukazuju na jasan i konzistentan obrazac: **formalni mehanizmi zaštite se dominantno ne koriste**, uprkos njihovoj institucionalnoj dostupnosti.

Korišćenje mehanizama javlja se sporadično i uglavnom u situacijama intenzivnijih ili ponovljenih negativnih iskustava, dok je osnovni obrazac ponašanja:

- odustajanje od formalne zaštite,

ili njeno izbjegavanje unaprijed.

„Pokušala sam... nikad veći cirkus nijesam priredila sebi... dobićete apsolutno ništa.“

Čak i kada su mehanizmi korišćeni, iskustva učesnika ukazuju da se radi o:

- jednokratnim pokušajima,
- koji rijetko vode daljem oslanjanju na sistem.

U tom smislu, može se zaključiti da postoji **strukturni jaz između postojanja mehanizama i njihove realne upotrebe**.



RAZLOZI NEPOVJERENJA

Razlozi za nekorišćenje mehanizama zaštite nisu jednodimenzionalni, već proizlaze iz kombinacije iskustava i očekivanja:

- **Očekivanje neuspjeha**

Dominantan motiv predstavlja uvjerenje da sistem:

- neće reagovati adekvatno,
- ili da postupak neće imati konkretan ishod.

Ovo očekivanje funkcioniše kao preventivni mehanizam odustajanja.

- **Prethodno iskustvo**

Učesnici koji su pokušali da koriste mehanizme zaštite često opisuju:

- razočaravajuće ishode,
- dugotrajne i iscrpljujuće procedure,
- i izostanak stvarne promjene.

„Imala sam iskustvo. Nije bilo zadovoljavajuće i obeshrabrivalo me je da ubuduće ne reagujem putem zvaničnih mehanizama.“

Takva iskustva ne ostaju na individualnom nivou, već se transformišu u **kolektivni narativ o neefikasnosti sistema**.

- **Strah i izloženost**

Prisutan je i element straha koji se odnosi na:

- dodatnu izloženost institucijama,
- potencijalnu stigmatizaciju,
- i rizik pogoršanja situacije.

Strah je posebno relevantan u kontekstu identiteta koji nije uvijek vidljiv, jer aktiviranje mehanizama često podrazumijeva njegovo otkrivanje.

ISKUSTVA SA ŽALBAMA

Iskustva učesnika koji su koristili formalne mehanizme zaštite karakteriše **visok stepen nezadovoljstva** i percepcija ograničene efikasnosti.

Najčešće identifikovani elementi su:

- proceduralna kompleksnost i dugotrajnost,
- formalno reagovanje bez suštinskog efekta,
- izostanak konkretnih sankcija ili promjena,
- i osjećaj iscrpljenosti tokom procesa.

*„...do performativnih reagovanja... procedurama koje zahtijevaju isci-
jede i posljednji atom snage... dobićete apsolutno ništa.“*

Ishodi se često doživljavaju kao:

- **formalni ili performativni**,
odnosno kao reakcije koje zadovoljavaju proceduralne zahteve,
ali ne rješavaju problem.

Ovakva iskustva imaju kumulativni efekat:

- obeshrabruju buduće prijavljivanje,
- i dodatno delegitimišu institucionalne kanale zaštite.



ANALITIČKI UGAO: SISTEM KAO FORMALNO DOSTUPAN, SUŠTINSKI NEEFIKASAN

Ključni nalaz ukazuje na izražen raskorak između:

- **formalnog okvira zaštite,**
- i njegove **praktične funkcionalnosti.**

U percepciji učesnika, sistem je:

- **formalno dostupan** — postoje institucije, procedure i definisani mehanizmi,
- ali **suštinski neefikasan** — ne proizvodi očekivane ishode niti pruža osećaj sigurnosti.

Ovaj raskorak generiše nekoliko važnih posljedica:

- smanjenu spremnost na prijavljivanje diskriminacije,
- oslanjanje na neformalne aktere (npr. NVO),
- i internalizaciju očekivanja da institucionalna zaštita neće biti ostvarena.

Na taj način se reprodukuje zatvoreni krug u kome neefikasnost vodi nekorišćenju, a nekorišćenje dodatno potvrđuje percepciju neefikasnosti sistema.



5. ADAPTIVNE STRATEGIJE

ADAPTIVNE STRATEGIJE

Iskazi učesnika ukazuju na jasno prisutan obrazac u kome se odnos sa institucijama ne oblikuje samo kroz iskustva, već i kroz **aktivne strategije prilagođavanja pojedinaca**.

Najizraženije strategije su:

- **Prikrivanje identiteta**

- Kod dijela učesnika prisutna je svjesna odluka da se identitet: ne otkriva,
 - ili se minimalizuje u kontaktu sa institucijama.

„Većina ne zna moj identitet, niti je on vidljiv...”

Ova strategija se posebno javlja kod onih čiji identitet nije odmah vidljiv, i funkcioniše kao način:

- smanjenja rizika od negativnog tretmana,
- i “olakšavanja” prolaska kroz proceduru.

Važno je da se prikrivanje ne doživljava kao izbor u punom smislu, već kao: **situaciono uslovljena adaptacija na očekivano ponašanje sistema**.

- **Autocenzura i selektivna komunikacija**

Pored potpunog prikrivanja, učesnici često primjenjuju i suptilnije oblike prilagođavanja: izbjegavanje tema vezanih za identitet,

- kontrolisano odgovaranje na pitanja,
- selektivno dijeljenje informacija.

„...ne bih se osjećala prijatno da saopštim svoj identitet pred nekim službenikom”

Autocenzura funkcioniše kao mehanizam upravljanja rizikom u interakciji, pri čemu pojedinci:

- procjenjuju situaciju,
- i prilagođavaju komunikaciju kako bi izbjegli potencijalno negativne reakcije.

Ove strategije ukazuju da se interakcija sa institucijama ne odvija spontano, već kao: **kontrolisan i strateški proces**.

EMOCIONALNE POSLJEDICE

Dugotrajno oslanjanje na adaptivne strategije ima izražene emocionalne posljedice, koje se reflektuju kroz nekoliko ključnih dimenzija:

- **Osećaj nesigurnosti**

Učesnici često opisuju implicitno očekivanje da interakcija sa institucijama može biti:

- neprijatna,
- nepredvidiva,
- ili potencijalno diskriminatorna.

„...ponašaju kao prema infektivnom materijalu, dehumanizujući vašu potrebu za ostvarivanjem

Ovaj osećaj proizvodi stanje stalne opreznosti, u kome kontakt sa institucijama postaje situacija koja zahtijeva dodatni mentalni i emocionalni napor.

- **Gubitak dostojanstva**

Posebno snažan efekat proizlazi iz iskustava u kojima pojedinci:

- moraju da objašnjavaju ili opravdavaju svoj identitet,
- bivaju svedeni na predmet radoznalosti ili procjene,
- ili se suočavaju sa implicitnim osporavanjem sopstvene legitimnosti.

U tim situacijama dolazi do narušavanja osećaja ličnog dostojanstva, jer interakcija sa institucijama ne funkcioniše kao neutralan servis, već kao prostor u kome se identitet problematizuje.

ANALITIČKI UGAO: INTERNALIZACIJA SISTEMA

Ključni analitički uvid jeste da se kroz ove strategije može uočiti proces **internalizacije institucionalnog konteksta**.

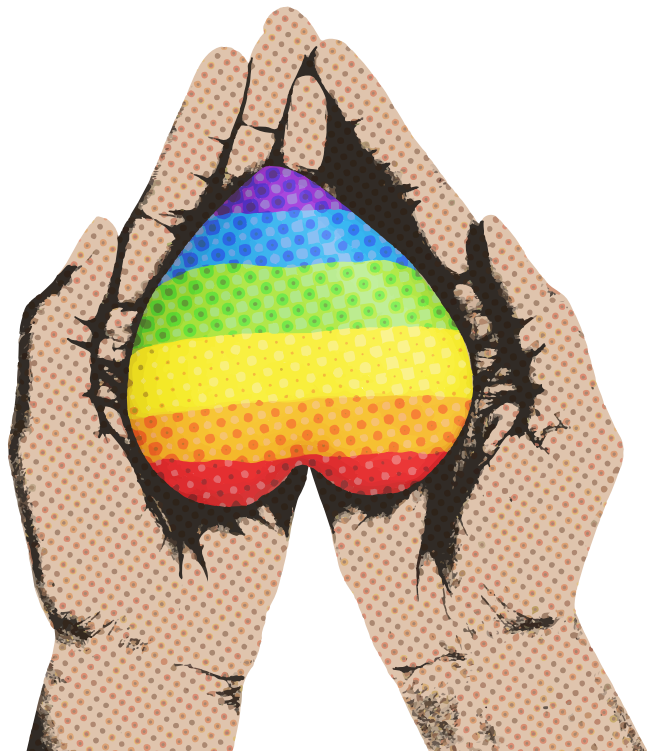
Umesto da se sistem prilagođava različitim korisnicima, dolazi do obrnutog procesa: **pojedinaac se prilagođava sistemu kako bi minimizirao rizik i omogućio ostvarivanje prava**.

Ovaj proces se manifestuje kroz:

- anticipaciju negativnog tretmana,
- samoregulaciju ponašanja i komunikacije,
- i prihvatanje adaptivnih strategija kao “normalnog” načina funkcionisanja.

Posljedica toga je da institucionalni pritisak ne deluje samo spolja, kroz procedure i interakcije, već i iznutra, kroz: oblikovanje očekivanja, ponašanja i samopercepcije pojedinaca.

Na taj način, adaptivne strategije ne predstavljaju samo individualne odgovore na sistem, već i indikator šireg obrasca u kome institucionalni okvir proizvodi ponašanja koja omogućavaju njegovo nesmetano funkcionisanje, čak i kada je neinkluzivan.



KLJUČNI ZAKLJUČCI ISTRAŽIVANJA

1. NERAVNOPRAVNOST JE STRUKTURNA, NE INCIDENTNA

Iskustva učesnika ukazuju da se nejednak tretman ne javlja sporadično, već kao **ugrađena karakteristika odnosa između LGBTQ osoba i institucija**, posebno kada je identitet vidljiv.

2. "NEUTRALNOST" INSTITUCIJA ČESTO MASKIRA PROBLEM

Dominantan oblik interakcije je formalno neutralan, ali ta neutralnost često znači **odsustvo razumijevanja, empatije i prilagodivosti sistema**, a ne stvarnu jednakost.

3. DISKRIMINACIJA SE NAJČEŠĆE JAVLJA U IMPLICITNIM I SIMBOLIČKIM OBLICIMA

Otvoreni incidenti postoje, ali su rjeđi. Ključni problem predstavljaju:

- proceduralne prepreke,
- neznanje i nesenzibilisanost,
- svakodnevne mikro-interakcije.

Upravo ovi oblici imaju najveći kumulativni efekat.

4. BIROKRATIJA FUNKCIONIŠE KAO MEHANIZAM DISKRIMINACIJE

Rigidne procedure, neusaglašeni sistemi i formalizam često **onemogućavaju ostvarivanje prava**, čak i bez eksplicitne diskriminatorne namjere pojedinaca.

5. MEHANIZMI ZAŠTITE POSTOJE, ALI SE NE KORISTE

Iako formalno uspostavljeni, mehanizmi zaštite se:

- rijetko koriste,
- doživljavaju kao neefikasni,
- i često proizvode dodatnu frustraciju.

Sistem zaštite je **formalno prisutan, ali funkcionalno slab**.

6. NEPOVJERENJE U INSTITUCIJE JE DUBOKO I RACIONALIZOVANO

Nepovjerenje nije samo stav, već rezultat:

- ličnih i posrednih iskustava,
- percepcije neefikasnosti sistema,
- i izostanka konkretnih ishoda.

Povjerenje se gradi na nivou pojedinaca, ne institucija.

7. POJEDINCI SE PRILAGODAVAJU SISTEMU, A NE OBRNUTO

LGBTQ osobe razvijaju strategije poput:

- prikriivanja identiteta,
- autocenzure,
- selektivne komunikacije.

Ovo ukazuje na proces **internalizacije institucionalnog pritiska**, gdje se ponašanje mijenja kako bi se “preživjelo” funkcionisanje sistema.

8. POSLJEDICE SU PSIHOLOŠKE I DUGOROČNE

Ovakav institucionalni kontekst proizvodi:

- osećaj nesigurnosti,
- stalnu opreznost,
- i narušavanje ličnog dostojanstva.

Institucionalni odnos ne utiče samo na prava, već i na **subjektivni osećaj pripadnosti i sigurnosti**.

ZAVRŠNA TEZA:

Problem odnosa LGBTQ osoba i institucija nije primarno u pojedinačnim incidentima, već u **načinu na koji sistem funkcioniše — formalno inkluzivan, ali suštinski nedovoljno prilagođen i neefikasan za dio građana**.

PREPORUKE

OPŠTE (STRATEŠKE) PREPORUKE

1. Fokus sa formalne jednakosti prebaciti na iskustvo korisnika

Institucije trenutno funkcionišu po logici formalne jednakosti, dok nalazi pokazuju da je problem u **načinu sprovođenja procedura i interakcije**.

Preporuka: Uvesti princip **“jednakog ishoda pristupa”**, ne samo formalno jednakih pravila.

2. Institucionalizovati odgovornost za implicitnu diskriminaciju

Najveći dio problema nije u otvorenom nasilju, već u:

- mikro-interakcijama,
- proceduralnim barijerama,
- neznanju službenika.

Preporuka: Razviti okvir za **prepoznavanje i sankcionisanje implicitnih i simboličkih oblika diskriminacije**, ne samo eksplicitnih.

3. Preći sa individualne na sistemsku intervenciju

Nalazi pokazuju da kvalitet tretmana zavisi od pojedinca, ne sistema.

Preporuka: Standardizovati postupanje kroz:

- obavezne protokole,
- jasne procedure za rad sa LGBTQ osobama,
- smanjenje diskrecionog ponašanja službenika.

4. Obnoviti povjerenje kroz funkcionalnost, ne kampanje

Nepovjerenje je rezultat iskustva, ne percepcije.

Preporuka: Prioritet dati **vidljivim, mjerljivim poboljšanjima u radu institucija**, a ne isključivo komunikacionim kampanjama.

1. Uskladiti baze podataka i procedure između institucija (KRITIČNO)

Nalaz: Neusklađenost sistema (npr. MUP vs. zdravstvo) proizvodi direktnu diskriminaciju.

Preporuka:

- uspostaviti **jedinstveni sistem ažuriranja podataka** između institucija,
- uvesti rokove za sinhronizaciju promena (npr. ime, pol),
- eliminisati situacije gdje korisnik mora da “dokazuje” identitet na više mesta.

2. Uvesti zabranu i sankcionisanje invazivnih pitanja u radu službenika

Nalaz: Korisnici su izloženi neprimjerenim i nerelevantnim pitanjima o identitetu.

Preporuka:

- definisati **jasnu listu nedozvoljenih pitanja i ponašanja**,
- uvesti disciplinske mjere za kršenje,
- obavezati službenike da komunikaciju ograniče na **funkcionalno relevantne informacije**.

3. Redizajnirati front-desk interakcije (šalter, prijem, bolnica)

Nalaz: Najveći deo negativnog iskustva nastaje u mikro-interakcijama.

Preporuka:

- uvesti **standardizovane komunikacione protokole** (obraćanje, ton, postupanje),
- obaveznu obuku za:
 - prijemno osoblje,
 - medicinske radnike,
 - policiju,
- uvesti **monitoring kvaliteta interakcije (mystery client pristup)**.

4. Smanjiti “proceduralni višak” za osjetljive slučajeve

Nalaz: Proceduralna kompleksnost i “lavirint” su ključni oblik nasilja.

Preporuka:

- uvesti **fast-track procedure** za:
 - promjenu dokumenata,
 - pristup zdravstvenim uslugama,
- smanjiti broj koraka i institucija u procesu,
- definisati **jedinstvenu kontakt tačku (case manager)** za korisnike.

5. Reformisati mehanizme zaštite – fokus na ishod, ne proceduru

Nalaz: Žalbe se doživljavaju kao iscrpljujuće i bez efekta.

Preporuka:

- skratiti trajanje postupaka (rokovi sa sankcijama),
- obavezno informisati korisnika o ishodu,
- uvesti **indikatore uspješnosti (npr. procenat riješenih slučajeva)**,
- javno objavljevati rezultate (transparentcija).

6. Uvesti “low-risk” kanale prijave diskriminacije

Nalaz: Ljudi ne prijavljuju zbog straha i nepovjerenja.

Preporuka:

- anonimni kanali prijave,
- digitalne platforme bez potrebe za fizičkim dolaskom,
- mogućnost posredovanja preko trećih strana (NVO).

7. Edukacija koja ide dalje od “sensitization training”

Nalaz: Problem nije samo u stavovima, već u neznanju i proceduralnim greškama.

Preporuka: Obuke moraju uključivati:

- konkretne situacije iz prakse (case-based learning),
- kako postupati kada dokumenti nisu usklađeni,
- kako komunicirati bez invazivnosti,
- kako rješavati “granične slučajeve”.

8. Smanjiti potrebu za “objašnjavanjem identiteta”

Nalaz: Korisnici su primorani da stalno objašnjavaju sebe.

Preporuka:

- standardizovati način evidentiranja identiteta u sistemu,
- omogućiti da se jednom unijeti podaci koriste kroz sve institucije,
- eliminisati višestruko “dokazivanje”.

9. Uvesti odgovornost za neprofesionalno ponašanje u mikro-interakcijama

Nalaz: Pogledi, ton, podsmijeh – ključni problem, ali bez posljedica.

Preporuka:

- proširiti definiciju neprofesionalnog ponašanja,
- uključiti **neverbalno i komunikaciono ponašanje**,
- omogućiti prijavu i za “male” incidente.

10. Razviti institucionalne “sigurne tačke”

Nalaz: Korisnici povjerenje imaju u pojedince, ne u sistem.

Preporuka:

- identifikovati i obučiti **specijalizovane službenike (focal points)**,
- jasno ih označiti u institucijama,
- omogućiti direktan pristup njima.

Završna preporuka (ključna)

Reforme treba da budu fokusirane na **“kako sistem funkcioniše u praksi”**, a ne samo na formalna pravila.

Drugim riječima: **problem nije u tome šta sistem kaže, već kako se ponaša.**

