

Univerza v Ljubljani,
Fakulteta za socialno delo

Nina Karmelj

**Kulturna kompetentnost strokovnih delavk in
delavcev v službah za psihosocialno podporo in
pomoč**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani,
Fakulteta za socialno delo

Nina Karmelj

**Kulturna kompetentnost strokovnih delavk in
delavcev v službah za psihosocialno podporo
in pomoč**

Diplomsko delo

Mentorica: dr. Vesna Leskošek

Študijski program: Socialno delo,
psihosocialna podpora in pomoč

Ljubljana, 2017

Birth place: Earth
Ethnicity: Human
Politics: Freedom
Religion: Love

Naslov: Kulturna kompetentnost strokovnih delavk in delavcev v službah za psihosocialno podporo in pomoč

Povzetek:

V teoretičnem delu sem raziskala pomembne vidike, ki pripomorejo k učinkovitemu delu v procesih psihosocialne podpore in pomoči, v sožitju z raznolikimi kulturami. Osredotočila sem se na kulturo, s katero posameznik prihaja v interakcijo. Dobro je, da je posameznik s svojimi kulturnimi vzorci tudi seznanjen. Nadalje sem raziskovala, kako edinstven posameznik deluje v multikulturnem okolju in kakšno vlogo imajo pri tem organizacije, pri katerih so strokovnjakinje in strokovnjaki zaposleni. Na koncu sem raziskala še modela kulturne kompetentnosti in kulturne inteligentnosti, ki omogočata strokovnim delavkam in delavcem učinkovito soustvarjanje rešitev. Vse skupaj sem na koncu povezala z izvedeno kvalitativno raziskavo, v kateri sem zbirala besedne opise, nanašajoče se na raziskovani pojav, torej v kolikšni meri in na kakšen način strokovne delavke in delavci v Sloveniji uporabljajo in razumejo zgoraj navedene koncepte. Ugotovila sem, da se Slovenija počasi nagiba, s tokom četrte industrijske revolucije, h kulturno kompetentnemu socialnemu delu in kulturni inteligentnosti v procesih pomoči. Strokovnjakinje in strokovnjaki se vedno bolj zavedajo vplivov globalizacije in že uporabljajo komponente medkulturnega povezovanja v multikulturnem okviru, za tovrstno tematiko pa izkazujejo tudi vedno več interesa, ki se kaže kot samoiniciativno raziskovanje in učenje.

Ključne besede: kultura, etnična občutljivost, multikulturnost, medkulturno povezovanje, kulturna kompetentnost, kulturna inteligentnost, medkulturnost organizacij

Title: Cultural Competencies Among Experts in a Psycho-Social Support Services

Abstract:

In a theoretical part I have researched essential aspects that aid towards effective work in a process of psycho-social help and support in a cohabitation with diverse cultural background. I have focused firstly on culture, which is an important part that individual brings into interactions, that is why it is good to be aware of their own cultural patterns. Secondly, I have researched how an individual acts in a multicultural surrounding, and what is the role of organisations, where this particular individual works. Thirdly, I have research two models: cultural competencies and cultural intelligence which enables co-creation of solutions. All these aspects I have joint with my qualitative research, where I have gathered narrative descriptions, related to the research phenomenon, that is the amount and way in which experts in Slovenia incorporate and understand those concepts at their work. I have found out that Slovenia is slowly moving toward fourth industrial revolution in practice that mean towards efficient use of cultural competence social work and cultural intelligence in a process of help and support. Experts are every day more aware of the influence of globalization and are already using intercultural networking at the multicultural surrounding. Research has been shown a lot of interest with self-initiative, research and desire for learning.

Key words: culture, ethnic sensitivity, multiculturalism, intercultural networking, cultural competence, cultural intelligence, interculturality of organisations

Vsebina

1	Uvod	1
2	Teoretični del	3
2.1	Kultura	3
2.2	Kulturna identiteta	4
2.2.1	Kulturologram	5
2.3	Vloga kulture v procesih psihosocialne podpore in pomoči	6
2.4	Etika komunikacije	7
2.4.1	Soustvarjanje dialoga	8
2.4.2	Etnično občutljivo ravnanje	9
2.4.3	Etično-moralne dileme in kulturno specifične prakse	11
2.5	Kulturni nesporazumi	12
2.6	Medkulturnost – multikulturalizem	14
2.6.1	Multikulturnost danes: kultura – družba – civilizacija	15
2.6.2	Multikulturne organizacije	16
2.7	Kulturna kompetentnost	20
2.7.1	Prednosti uporabe kulturne kompetentnosti za učinkovito delo v procesih pomoči	22
2.7.2	Kulturno kompetentno strokovno delo	23
2.7.3	Kulturno zagovorništvo	24
2.7.4	Kulturno posredništvo	24
2.8	Kulturna inteligentnost	26
2.8.1	Uveljavljanje koncepta kulturne inteligentnosti v Sloveniji	27
2.8.2	Koncept kulturne inteligentnosti	28
2.8.3	Različne dimenzije koncepta	30
2.8.3.1	Metakognicijska komponenta	30
2.8.3.2	Kognitivna komponenta	31
2.8.3.3	Motivacijska komponenta	31
2.8.3.4	Vedenjska komponenta	32
3	Oprelitev problema	34
3.1	Raziskovalna vprašanja	34
4	Metodologija	35
4.1	Vrsta raziskave	35
4.2	Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	35
4.3	Populacija in vzorčenje	35
4.4	Zbiranje podatkov	36
4.5	Obdelava in analiza podatkov	37
5	Rezultati	39
5.1	Razumevanje kulture	39
5.2	Vloga kulture v socialnodolovnem okolju	39
5.3	Razumevanje kulturne inteligentnosti	40
5.4	Delovanje – odzivi na sogovornike v multikulturnem okolju	41
5.5	Seznanjenost s kulturnimi specifikami sogovornikov	41
5.6	Prilagajanje jezikovnih sposobnosti za soustvarjanje rešitev v interakciji	42
5.7	Sprejemanje novega kadra na podlagi verskega prepričanja	42
5.8	Odziv strokovnih delavcev na trčenje njihovih vrednot, kulturnih prepričanj ob sogovornikih v konkretnih primerih nasilja	43
5.9	Ravnanje ob kulturnih nesporazumih in trku kultur	44
5.10	Razumevanje kulturne kompetentnosti	46

5.11	Vloga kulturno kompetentnega strokovnega dela.....	46
5.12	Ravnanje in soočanje s kulturno specifičnimi praksami pri delu, konkretnije s porokami romskih deklic	47
5.13	Razumevanje multikulturalnosti	49
5.13.1	Vloga multikulturalnosti – njene prednosti in slabosti.....	50
5.13.1.1	Prednosti	50
5.13.2	Slabosti	50
5.14	Pomen medkulturnega delovanja pri delu.....	51
5.15	Medkulturno sodelovanje.....	52
5.16	Odgovori na raziskovalna vprašanja	53
6	Razprava	57
6.1	Kultura in njeno umeščanje v delovnem okolju s sogovorniki	57
6.2	Multikulturno soustvarjanje rešitev v procesih pomoči.....	57
6.3	Kulturna kompetentnost	58
6.4	Kulturna inteligentnost.....	59
7	Sklepi.....	62
8	Predlogi.....	63
9	Uporabljena literatura	65
10	Povzetek	69
11	Priloge.....	70

Kazalo tabel

Tabela 4.1. Opis vzorca: 36

Tabela 4.2. Primer kodiranja: 38

1 Uvod

Na svetu je okoli 7,5 milijarde ljudi, delimo pa si eno Zemljo. Na tem planetu z zavestno ustvarjenimi mejami, tako imenovanimi državami, imajo naše odločitve posledice. Različni deli sveta ob različnih življenjskih pogojih zahtevajo od nas prilagoditve. Sprva poljedelstvo, nato kmetijstvo, zatem prva industrijska revolucija (1970): parniki, železnice; sledi druga industrijska revolucija (pozno 19. stoletje): elektrika, tekoči trakovi; nato računalniki, digitalizacija – tretja industrijska revolucija (šestdeseta leta 20. stoletja). Kaj torej še sledi in kje smo danes? Če se ozremo naokoli, lahko uvidimo obširne možnosti povezovanja, mobilizacije, preseljevanja, vedno bolj sodobne možnosti obdelave produktov, recikliranja, porabe energije itn. Današnja družba torej vstopa v četrto industrijsko revolucijo, ki se do sedaj od vseh predhodnih razvija s sunkovito hitrostjo, v korelaciji z njo pa se razvija tudi družba, njen način življenja, mišljenja, dela in predvsem način komuniciranja (Schwab, 2016).

Dobra komunikacija, prek katere izrekamo resnico, je naša temeljna odgovornost. »Svet je prepleten z vse bolj razširjenimi in zapletenimi komunikacijskimi procesi, zato potrebujemo kompas, ki nam bo pomagal pri orientaciji« (Fabris, 2016). Dandanes je izmenjava produktov, informacij nekaj povsem običajnega, organizacije so vedno bolj medkulturne, se povezujejo, ustvarjajo skupno mrežo. »Produkti so ustvarjeni in dizajnirani v eni državi, producirani v mogoče desetih in oglaševani, prodajani v več kot sto državah« (Triandis, 2006). Recipročnost, izmenjava predmetov, informacij, teles, storitev je oblika, na kateri gradimo medosebne odnose, ter je pokazatelj povezanosti, podpore, pa tudi tekmovalnosti in neenakosti (Zaviršek, 2000). To je današnja realnost, hkrati pa tovrstno sodelovanje prinaša tudi izzive, ki se kažejo v jeziku, politični usmerjenosti, etiki, družbenem položaju in predvsem v kulturi, ki nas definira, saj nas prav ona usmerja k izbiri rešitev. Tovrstne rešitve sooblikujejo kulturno zaželeno vedenjsko pričakovanje, ki se jih pogosto ne zavedamo, saj delujejo kot nezavedna komponenta, soustvarjena na podlagi naših preteklih izkušenj, naše osebnosti in sposobnosti odzivanja v situacijah, ki so nam v izziv (Stallter, 2009).

Pri vsem tem se lahko znajdemo v slepi ulici, zato v procesih psihosocialne podpore in pomoči stremimo k raziskovanju učinkovite komunikacije, ki omogoča soustvarjanje rešitev. V ta namen sem se odločila raziskati vsestranska koncepta kulturne kompetentnosti in kulturne inteligentnosti, saj je njuna vloga prav v tem raziskovanju prilagajanja in učinkovitega delovanja v situacijah, kakršne od nas zahtevajo občutljivejše ravnanje,

samoraziskovanje in iznajdljivost v raznolikih socialnih kontekstih. Najboljše pri vsem tem pa je, da se tega lahko z nekaj treninga in motivacije tudi naučimo. Ker je v tujini ta tema zelo aktualna, me je članek v Psihologiji dela: Poslali so me na drug konec sveta in rekli: »Tukaj imaš vozovnico pa srečno« (Prelog, 2016) spodbudil v raziskovanje razširjenosti teh konceptov pri nas. Članek me je, medtem ko sem ga brala, tako zelo motiviral, da sem se odločila za raziskovanje te teme v Sloveniji, a si nisem niti predstavljala, da bom pol leta pozneje dr. Richarda Boyda Johnsona, antropologa in profesorja na univerzi Indiana Wesleyan, spoznala tudi osebno, in sicer prav na delavnici na temo kulturne inteligentnosti pri delu s tujimi študenti. Celo več, trenutno sodelujem z njegovo ekipo. Odkar sem se vrnila iz Amsterdama, kjer sem bila na enoletni izmenjavi, sem ves čas razmišljala o tem, saj sem pri svoji praksi v tujini ugotovila, da je kulturna kompetentnost še kako pomembna pri delu z ljudmi, saj omogoča razumevanje in izboljšanje medkulturnega znanja in razvoj veščin, kakovostnejše odnose v dinamičnih in nepredvidljivih situacijah, kakršna je pravzaprav danes narava dela vsepovsod (Şahin, Gürbüz, 2014).

2 Teoretični del

2.1 Kultura

Na kaj pravzaprav mislimo, ko omenjamo besedo kultura? O njej lahko slišimo na vsakem koraku, omenjajo jo politiki, mediji. A vendarle, ali vemo, o čem pravzaprav govorimo (Schech, Haggis, 2000)? Beseda ima v besednjaku že dolgo tradicijo in ima raznolike pomene, od gojenja, kulture umetnosti, civilizacije, procesa socialnega razvoja do pomenov, vrednot. Ena prvih definicij po Bococku se nanaša na naravo (Schech, Haggis, 2000), najbolj pogosto pa besedo uporabljamo kot skupno ime za razlago pomenov, vrednot in načina življenja. Na splošno obstajata dve nasprotujoči definiciji: funkcionalist Emil Durkheim zagovarja pristop normativne narave in posameznikovega deleža, interakcionist Max Weber pa poudari strukturo ter vrednoto, vezano na življenje (Schech, Haggis, 2000). Tudi Freud omenja pomembnost vpliva kulture na naše vedenje, osebnost, in sicer navaja, da je kultura nek kanal impulzov, skozi katerega se zaviramo, inhibiramo kot osebnost (Sinha, 2002).

Meni je še najbolj blizu definicija antropologa Edwarda Burneta Tylora, ki je zapisal: »Kultura ali civilizacija, če jo pogledamo kot zelo širok smisel, [...] kompleksna celota, ki vključuje znanje, verovanja, vrednote, umetnost, zakone in vsake zmožnosti, navade pridobljene skozi človeka v družbi« (Tylor, 1871 v Sinha, 2002: 13). Na nas vpliva tako implicitno kot eksplicitno. To pomeni, da »explicitno vedenje [...] pokaže, kaj ljudje delamo, medtem ko implicitno implicira na vzroke za to vedenje. Implicitne vrednote globoko sooblikujejo osebnost in identiteto posameznika« (Stallter, 2009: 548). Pri tej korelaciji se lahko kot posamezniki znajdemo v konfliktu s samim s seboj. »Kultura lahko opolnomoči, okolje 'etiketira', lahko pa naredi[ta] posameznika nemočnega, [...] celo prizadeneta« (Zaviršek, 2000: 170). Da pa bi bili sposobni konflikte razreševati, se jih moramo najprej zavedati. Kulturno samozavedanje, poznavanje vpliva okoljskih dejavnikov na našo osebnost, vedenje in kognicijo omogočajo vpliv na spremembe, ki jih želimo izvesti. Še več, kakšno je stanje posameznika, je zelo povezano s tem, kakšna je pravzaprav njegova kultura. Koncepta sta spojena z metodološkega in funkcionalnega vidika (Deverux, 1992).

2.2 Kulturna identiteta

Kultura pravzaprav ni več definirana in razumljena kot tradicionalen koncept, v današnjem času je bolj smiselno govoriti o najrazličnejših praksah in procesih. Moč kulture je definirana pogosto glede na ljudi na vrhu hierarhične lestvice. Opazimo jo skozi trende, način konstruiranja pomenov v danem diskurzu, oblikujemo jo na podlagi uslišanih in neuslišanih zahtev v določenih skupinah (Schech, Haggis, 2000). Tega se strokovnjaki zavedajo še posebej v procesih pomoči, zato stremijo k odprtosti, varnemu prostoru in sprejemanju. Kulturne norme vplivajo na naše življenje, njegov potek in sooblikujejo našo realnost, doživljanje in predvsem kognicijo. O tem piše že Gergen v teoriji socialnega konstrukcionizma, v kateri navaja, da: »človekovo védenje [...] ni spoznanje objektivno obstoječe stvarnosti, pač pa njena socialna konstrukcija« (Gergen, 1973 v Bečaj, 2003: 45).

Determinirajo obnašanje, identiteto, telo, usmerjenost, narodnost in še bi lahko naštevala (Schech, Haggis, 2000). Te kategorije so si med seboj lahko konfliktne, kako se bomo s tem spopadli, pa je odvisno od posameznika in koncepta moči, v katerega je vpet, ter od načina pripadnosti, hierarhije. Ko se kulturnega vpliva zavedamo, ga prepoznavamo. To pomeni, da smo v stiku z lastno kulturno identiteto, na podlagi katere soustvarjamo interakcije, sooblikujemo statute in svoje vedenje prilagajamo glede na situacijo, v kateri smo (Stallter, 2009). Razumemo jo torej kot obseg posameznikovih pogledov, definicije jaza in skupnih vrednot, ki si jih delimo z ostalimi člani domače kulture (Peng' et al. 2015). Njena značilnost je v družbi razvidna pri povezovanju posameznikov, še posebej tistih, ki si večinsko mnenje, mišljenje, perspektivo delijo, se pravi, da imajo podobne poglede in rešitve. Po drugi strani pa prav ta družitev razdeljuje te iste člane od ostalih. »Kulturne razlike glede na manifestiranje duševnih stisk antropologi imenujejo sindromi, povezani s kulturo« (Zaviršek, 2000: 171). »So oblike vedenja, ki se kažejo v omejenem prostoru neke skupine, imajo v njem legitimnost in so delno institucionalizirane« (Zaviršek, 2000: 171).

Izzivi v praksi socialnega dela so torej način in metode dela soustvarjanja rešitev, ko prihajamo iz dveh različnih skupin. Kako torej ravnati v situaciji, ko so nam ravno te znane večšine ali perspektive vedenja v napoto, ko jih poskušamo uveljaviti v interakciji z drugimi kulturami? Lahko se izkažejo kot popolnoma neuporabne. Takrat je najbolj pomembno, da smo v stiku s samim seboj, da se zavedamo svojega vpliva na sogovornika, še posebej v procesih psihosocialne podpore in pomoči, da se osredotočimo na preverjanje in razmišljanje sogovornikove interpretacije ter razumevanje lastnih ravnanj. To konkretno izvedemo s preverjanjem razumevanja, ki ga poznamo v socialnodelovnem odnosu. Takšen

način dela nas vodi v zavedanje, spremljanje in usmerjanje lastnih čustev, doživljanj, preden jih izrazimo ali verbalno ali neverbalno. Na ta način imamo lastno doživljanje in čustvovanje pod nadzorom, kar omogoča soustvarjanje dogovorov in hkrati vedenja na kulturno primeren način za vse sogovornike (Stallter, 2009).

Razumemo torej, da nas življenje v eni kulturi definira po določenem kulturnem sistemu, ki za nas postane realnost, v kateri se znajdemo, postanemo domači z vsemi moralnimi nauki, normami, etiko, ki jih vključuje ta kulturni sistem. Poleg tega pa dandanes ljudje radi posplošujemo dejstva, saj se na ta način tolažimo. Prav to je razlog nastajanja napačnega konsenza – splošnega mnenja, s katerim družba ustvarja pritisk na posameznike. Natančneje, v procesih psihosocialne podpore in pomoči to pomeni, da lahko prehitro sklepamo na podlagi tega, da je določeno izkušnjo imela ena oseba, zato jo bo zagotovo doživela tudi druga, tretja in najverjetneje tudi četrta. Zelo radi se odločamo na podlagi nepopolnih informacij, ki so v skladu z našo predstavo o nekom drugem (Humljan Urh, 2014). Težavnost tega učinka se pokaže pri nadzorovanju. Na tej točki bi posameznik moral opustiti egocentričnost in razviti razumevanje, da je naša zaznava obremenjena s predsodki, preteklimi izkušnjami, pričakovanji, ki jih imamo do pripadnikov drugih kultur, saj to omogoča, da lahko stopimo v čevlje drugega (Humljan Urh, 2014a). Na ta način razvijamo zdravo mero kritike norm in pridobivamo na dovzetnosti, brez predsodkov, in na zmožnosti videnja skozi oči drugega (Triandis, 2006). Takšen način razmišljanja je v terapevtskem odnosu še kako pomemben. Treba bi bilo tudi poudariti, da gledanje skozi oči drugega še ne pomeni, da s tem podpiramo vse norme, ampak prav takšna percepcija omogoča izboljšanje medosebnih, terapevtskih, socialnodelovnih odnosov (Triandis, 2006).

2.2.1 Kulturologram

Na kakšen način si strokovnjakinje in strokovnjaki torej lahko pomagajo, da bi imele oziroma imeli možnost preglednega vpliva lastne kulture na sogovornikovo? Eden od zelo praktičnih pripomočkov je zagotovo kulturologram, ki se je prvotno razvil v ZDA, njegova prednost pa je, da je uporaben na različnih področjih, npr. pri delu z begunci, priseljenci, Romi itn. Poudarja pomen in vpliv kulturnega okolja. »Izraža občutljivost do kulture in etnične pripadnosti posameznika, pokaže pa tudi druge dejavnike, ki vplivajo na vsakdanje življenje posameznika (spol, starost, izobrazba)« (Humljan Urh, 2014a: 78). V ospredju je sogovornik, njegovo videnje, njegova moč. Pri tem se kaže etnična realnost posameznika,

njegova kulturna identiteta je lahko spoštovana (Humljan Urh, 2014). Omogoča vpogled v razumevanje teh vrednot, prepričanj in izkušenj, s katerimi prihaja, prav tako vpogled v družinsko strukturo in ljudi, ki so za sogovornika pomembni in ki lahko prispevajo k soustvarjanju rešitev. Kulturologram od strokovnjaka zahteva veliko občutljivost, da je raziskovanje lahko uspešno, še posebej, ko to dela v tujem jeziku.

2.3 Vloga kulture v procesih psihosocialne podpore in pomoči

Ko sogovornik pripada drugi kulturi kot strokovna delavka ali strokovni delavec, mu to omogoča, da se spopade z lastnimi osebnimi značilnostmi – kulturnimi predpostavkami in da razišče, kako se kažejo v vsakdanjem življenju ter katere so tiste, ki jih favorizira (Devereux, 1992). Tukaj si zastavim vprašanje, v kolikšni meri smo lahko strokovnjaki pravzaprav kulturno nevtralni? Če pa je vse, kar delamo, govorimo, način, kako se gibljemo, razmišljamo, le rezultat naše kulturne determiniranosti, ki jo ponotranjimo do te mere, da nam je nekaj povsem naravnega. Proces kognicije je nujno pripet na kulturno prevzete vzorce, »[...] zaradi česar posameznikova misel in dvom nista individualni kategoriji, pač pa nujno vedno misel in dvom socialnega prostora, v katerem se posameznik nahaja in s katerim ga povezujeta jezik in komunikacija« (Bečaj, 2003: 51). Mogoče se šele ob srečanju z drugimi kulturami začnemo zavedati ali vsaj biti bolj pozorni na način našega delovanja, »normalnosti« in se hkrati učimo, da je »normalnost« lahko tudi nekaj, kar mi zaznavamo kot novo, nepoznano, nevsakdanje, obenem pa je enakovredno funkcionalno. Da pa bi v delovnih procesih dosegali kar se da najnižji vpliv lastne kulture, torej kulturno nevtralnost, je pomembno, da jo ločimo od čustvene. Prav zato se mi zdi bistvenega pomena, da strokovnjakinje in strokovnjaki najprej in predvsem poznajo in spoznajo sebe, svoje vzorce, značilnosti, da bi se jih lahko zavedli in jih pozneje reflektirali, prepoznavali in ustrezno inkomponirali ter skupaj z njimi gradili medosebno komunikacijo.

Globalizacijski procesi odpirajo nova poglavja medkulturnih razsežnosti. Potreba po učinkoviti medkulturni interakciji narašča dnevno, še posebej pa je učinkovita komunikacija pomembna v procesih pomoči, ko sogovornik prihaja po moč. Raziskovalci se predvsem osredotočajo na pomembne dejavnike, kot so znanje, kompetence in motivacija, v literaturi pa je zaznati pet ključnih predispozicij za delovno uspešnost v sobivanju z raznolikimi kulturami. Pogosto je uporabljena besedna zveza [*the big five*] – velikih pet (moj prevod), ki opisuje:

- ekstravertiranost, ki omogoča akcijsko in interakcijsko usmerjenost posameznika;
- čustveno stabilnost, ki je pogoj za uspešno soočanje in delovanje v stresnih, nepredvidljivih situacijah;
- odprtost, ki omogoča kreativnost, domišljijo, avanturističnost, zanimanje, zamozavedanje in stik z lastnim čustvovanjem;
- strinjanje, ki je predpogoj za zmožnost formiranja socialnih zavezništov;
- prilagajanje (Goltnik Urnaut, 2014).

2.4 Etika komunikacije

Naše vedenje lahko razumemo, če ga poglobljeno opazujemo, opazovano pa znamo opisati. Razumemo pa se takrat, ko so nam jasni razlogi, zaradi katerih smo dejanje udejanjili. Torej moramo odkrivati vzroke. Poskušanje določanja delovanja je tesno povezan s težnjo k splošnemu dobremu. »Po Aristotelu gre tu za naravno težnjo, ki je torej prisotna v naravi, v samem bistvu človeka kot takega. [...] Do nesoglasja namreč prihaja pri določanju dobrega, h kateremu človek stremi« (Fabris, 2016: 13). Kako torej združiti te razlike, težnje, nagnjenja ljudi? »Ne gre le za to, da se moramo v komunikaciji držati določenih načel vedenja, temveč predvsem za to, da morajo biti ta načela skupna vsem, torej da se izrisujejo kot splošno veljavna. [...] Komunicirati pomeni razpreti skupni prostor odnosov med sogovorci« (Fabris, 2016: 46).

Posameznik ima svojo percepcijo in tej prilagaja način izražanja. V sistemih podpore in pomoči je to jezik, ki ne implicira, manipulira, nakazuje na svoje konstrukte, ampak pušča odprt prostor za sogovornika, spoštuje njegovo miselnost, kognicijo, replike, zaznavanje in ga priznava kot enakovrednega sogovorca. Cilj so soustvarjene rešitve z vsemi vpletenimi, za njih, na način »[...] sistem[a] trditev, ki skupaj ustvarjajo določen objekt. Gre za vrsto pomenov, metafor, zgodb, predstav, podob, trditev ipd., ki skupaj oblikujejo določeno verzijo dogodka« (Bečaj, 2003: 53).

Izraz komunikacija prihaja iz latinske besede *communicatio* in pomeni soudeleževanje, iskanje soudeležbe drugega (Fabris, 2016: 11), torej že sama beseda nakazuje, da nekaj z nekom delimo. Komuniciramo tako na verbalni kot na neverbalni ravni. Kadar je komunikacija skladna, pomeni, da se naše besedno izražanje ujema z nebesednim. Mogoče je celo pomembnejše tisto neizgovorjeno in ima zato na nas tudi večji učinek, saj lahko že z načinom intonacije govora npr. izražamo stališča, prikazujemo vrednostni sistem. Prav tako ni nezanemarljiva hitrost govora, s katero izražamo čustvena stanja, kot so npr.

evforija, jeza, napetost, razburjenje, nesamozavestnost, nezainteresiranost, nezanimanje in druge (Humljan Urh, 2014a).

S komunikacijo odnose vzpostavljamo ali pa sogovornike distanciramo, kar pomeni, da nas lahko vodi k spravi ali pa h konfliktu. V socialnem delu ima jezik velik pomen in vlogo, saj stremimo k jeziku, ki vključuje, vzpostavlja delovni odnos, soustvarja, se pridružuje, spoštljivo raziskuje, odkriva, reflektira in sodeluje (Čačinovič Vogrinčič et al. 2011). Besede so pozitivne, opogumljajo in opolnomočijo, saj ljudje pridejo k nam po moč, zato jezik ne izključuje, stigmatizira in ponižuje. To pa od socialnih delavk in delavcev zahteva skrbno ravnanje in izbiranje besed, da lahko vzpostavljamo varen, skupen prostor, ki je temelj za delo.

Prav to pa je za strokovnjakinje in strokovnjake lahko vsakodnevni izziv, saj smo vpeti v družbo, v kateri smo posamezniki edinstveni in neponovljivi, kot taki pa eksperti iz izkušenj. Živimo v raznolikih družbeno-gospodarskih in političnih pogojih ter govorimo nekatere skupne in druge različne jezike (Bofulin et al. 2016). Ajda Jelenc iz NIJZ še dodaja: »Današnja družba je tako kompleksna, da zavezanost zakonodaji in etiki ni dovolj – za kompetence na tem področju je potrebno tudi veliko znanja, poznavanje pojmov, spretnosti, veščin, socialnih odnosov, stališč, ravnanja, kritičnega razmisleka in zavedanja, odnosa do samega sebe. Osnova je, da smo dobri ljudje in empatični [...] delavci, a potrebno je veliko več« (Jelenc, 2016 v Bofulin et al. 2016: 11). »Kdor v dimenziji komunikacije deluje etično odgovorno, mora že od samega začetka delovanja imeti neko idejo o tem, kaj je 'dobro'. Nasploh mora poznati pomene najpogostejše uporabljenih moralnih pojmov ('dobrega', 'pravičnega', 'krepostnega')« (Fabris, 2016: 7).

Da pa bi bili kar se da pri tem učinkoviti, ima ključno vlogo vrlina prilagajanja glede na situacijo, ki je vsakokrat edinstvena, specifična in neponovljiva, zato se nanjo pravzaprav ne moremo konkretno pripraviti oziroma jo vsaj predvideti. Takrat se izkaže naša kompetentnost adaptacije, izbiranje najboljšega načina učinkovitega komuniciranja za učinkovite delovne odnose (Humljan Urh, 2014a).

2.4.1 Soustvarjanje dialoga

Naša odgovornost kot strokovnjakov je vodenje dialoga, v katerem bodo udeleženi vsi soudeleženci. Položaj nam pogosto določajo statusi (državljanski, materialni, izobrazbeni), kaj smo v življenju dosegli, naše dojemanje vrednot, krog socialne mreže in drugo. Pogosto se zdi, da jih prav zaradi izobrazbenega elementa strokovnjakinj in strokovnjakov

sogovorniki lahko doživljajo kot superiorne, kot tiste, ki imajo moč, in so na nek način celo privilegirani. Takrat je pomembno, da najprej sami pri sebi raziščemo lasten položaj in ob tem tudi raziskujemo, kako se v vse to vpenja kultura, iz katere izhajamo. Na ta način lahko v odnosu relacije moči, dominacije razumemo, ali jih znamo ozavestiti in se z njimi spopasti. Pogledati v lastne percepcije in se z njimi spoprijemati, je vrlina kulturno kompetentnega socialnega delavca ali socialne delavke. Najprej moramo biti okrepljeni mi kot strokovnjaki, da lahko okrepimo tudi sogovornika (Humljan Urh, 2014a). Gre predvsem za to, da ustvarjamo prostor, v katerem ima sogovornik možnost izražanja svojega glasu, saj na ta način krepi svojo samozavest, neodvisnost in dela na ozaveščanju.

Takšen način dela pa je težji, ko sogovornik prihaja iz popolnoma drugačnega sveta kot mi sami. »Z upoštevanjem kulturnih razlik in posebnosti se socialni delavci seznanijo z etnično realnostjo ljudi, ki pomembno zaznamuje njihova vsakdanja življenja« (Humljan Urh, 2014a: 126). Takrat lahko našo tendenco po posploševanju znatno zmanjšamo.

2.4.2 Etnično občutljivo ravnanje

Na kaj moramo biti še posebej pozorni, da se bomo lahko razvili v etnično občutljive strokovnjake? Vsekakor moramo spoštljivo s sogovorniki raziskovati dimenzijske dejavnike kulture, ki pomembno vplivajo na posameznikovo osebnost in ga tudi definirajo. Pri tem si lahko pomagamo s teorijo kulturne dimenzije po Trompenaarsu in Hampden - Turnerju, ki opozarjata na ključne vidike: univerzalizem – partikularizem; individualizem – kolektivizem; nevtraliteta – emocionalnost; specifičnost – difuzija; dosežki – akripcija; sekventnost – sinhronost; notranja kontrola – zunanja kontrola. Prav te dimenzije znatno sooblikujejo in imajo vpliv na posameznikova verovanja, njegovo mišljenje, zato jih za uspešno delo kot strokovnjaki moramo razumeti (Trompenaars in Hampden - Turner, 1997).

V interakciji namreč pogosto zaznavamo razlike na način drugačnosti nekoga od nas, torej dejanske razlike med nami in njimi. Lahko bi torej rekli, da je »etničnost [...] znan repertoar kulturnih razlik, ki postanejo socialno tako pomembne, da jih akterji gledajo kot neprehodne, in manipul[irajo] s tem repertoarjem« (Šumi, 2000: 6). V interakciji se odzivamo na te etnične razlike, glavnega pomena pa je, kako, na kakšen način. Same etnične raznolikosti in neenakosti odnos bogatijo in hkrati izpostavljajo pomanjkljivosti, s katerimi strokovnjaki ravnaajo občutljivo (Humljan Urh, 2014b). Pomembni so

razumevanje in hkratno upoštevanje družbenih različnosti, še bolj pa samozavedanje in prepoznavanje raznolikih pomenov vrednot, prepričanj, vedenja.

Etnično občutljivost razvijamo skozi zaznavanje in razlikovanje med mnogimi kulturnimi praksami, načini preživetja, obrambnimi mehanizmi. »[...] pomeni torej biti ozaveščen o različnih kulturnih običajih, vrednotah, prepričanjih, navadah [...], prav tako pa zahteva razumevanje, da vse kulturno določene vrednote, običaji, navade pomembno vplivajo na interakcije med ljudmi« (Humljan Urh, 2014b:184). Če to spregledamo in ob delu zanemarimo etnično občutljivost, ustvarjamo rasistično prakso.

Koncept etnične občutljivosti je eden ključnih v socialnem delu in vsestransko uporaben ter celo neka osnova za delo. Je delo, »ki upošteva kulturne vrednote in etnično realnost pripadnikov določenih etničnih skupin« (Humljan Urh, 2014b: 184).

Etnično zaznamovane odločitve sprejemamo na podlagi intuitivne in reflektivne ravni. Pri intuitivni se navadno vprašamo, kaj se nam zdi prav in kaj narobe v dani situaciji, medtem ko na kritični ravni skušamo situacijo racionalno oceniti, razmisliti o nekaterih etičnih vidikih, pravilih, vrednotah, standardih za to isto situacijo (Sobočan, 2011).

Rest je prepoznal štiri ravni moralnega vedenja:

- moralno občutljivost (zavedanje vpliva lastnega dejanja na druge – empatija),
- moralno presojanje in sodbe (moralna upravičenost odločitev),
- moralna motivacija (lestvično razporejanje moralnih vrednot),
- moralni značaj (osebnostne lastnosti, potrebne za etično ravnanje) (Sobočan, 2011).

Prav ti elementi pripomorejo k razumevanju in razvijanju v etično občutljivega in kompetentnega strokovnjaka. Naša strokovna etika vpliva na naše odločitve v danih situacijah, ki so mogoče za sogovornika življenjskega pomena, zato je prav, da o svojih odločitvah reflektiramo, raziskujemo alternative in možne načine reševanja problemov. Scheel je npr. ugotovila, da v veliki meri na odločanje strokovnjakov vplivajo osebni moralni pogledi, medtem ko Cohen prisega na bolj aktivno ukvarjanje z razmerji moči med strokovnjaki in sogovorniki (Sobočan, 2011).

Različne študije so pokazale, da imajo strokovnjakinje in strokovnjaki pomanjkljivo znanje etike in etičnega kodeksa, zato so pogosto zmedeni pri opredelitvi strokovnega dela, poraja se negotovost pri sprejemanju odločitev, pri ravnanju z dilemami, pri čemer se križajo lastni in sogovornikovi interesi.

2.4.3 Etično-moralne dileme in kulturno specifične prakse

»Vedenja posameznikov ne moremo pojasniti s termini krvi ali genov, temveč so razlike rezultat skozi zgodovino oblikovanih kultur« (Zorn, 2014: 303). Kadar ravnamo rasistično, se to kaže v zanikanju pravic posameznikov, zatiranju. Ključno je, da to pri delu zaznamo, prepoznamo in poskušamo odpraviti, kar pomeni, da pridobivamo znanje o kulturah, poiščemo pomoč, se izobražujemo, zagotovimo prevajalca, skratka se osredotočamo na učinkovite metode, ki vodijo k razumevanju problema.

Svoje ravnanje lahko preverjamo in reflektiramo na podlagi kodeksa etike socialnih delavk in delavcev. Na tem mestu izpostavljam dve pomembni načeli. Tretje načelo Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu je sprejemanje različnosti in se glasi: »Posameznik, družina in skupina imajo pravico do pomoči ne glede na biološke, osebnostne, statusne, nacionalne, verske, ideološke in politične razlike. Vse osebe, potrebne socialne ali materialne pomoči, delavke/delavci sprejemajo takšne, kot so, pri delu z njimi pa se opirajo na pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije« (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2002). Šesti člen Kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, ki je načelo antidiskriminacije, pa se glasi: »Delo socialne delavke/delavca mora biti antidiskriminatorno usmerjeno, kar pomeni:

- da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevat ali zapostavljati na podlagi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti;
- da zavrne kakršnokoli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz zgornje alineje;
- da na kršitve načela iz prve alineje opozarja zlasti svoje koleg(ic)e, vodstvo ustanove, v kateri se to zgodi, po potrebi pa o tem obvesti tudi pristojno ter širšo javnost« (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2006).

Kodeks etike nam je lahko v veliko pomoč še posebno pri medkulturni komunikaciji, v kateri v interakciji izmenjujemo mnenja. Prilagajamo svoje jezikovne sposobnosti, geste, neverbalno komunikacijo v edinstvenih kontekstih pomoči. Komunikacija navadno poteka po določenem kanalu, pri katerem je na začetku samo misel, izvor, postavitev misli, sporočilo, ki ga sogovornik prav tako sprejme skozi svoj kanal, ga dekodira in poskuša razumeti razumevanje drugega (Nunez et al. 2014). Takšni procesi so vse prej kot lahki

prav zaradi vpletenosti našega načina, vidika razumevanja in dekodiranje sogovornikovega sporočila. Velikokrat ima neusklajenost posledice, kar zaznavamo in pojmujeemo kot kulturni nesporazum.

2.5 Kulturni nesporazumi

V medkulturnem kontekstu se pogosto zgodi, da se nam vedenje določenega posameznika zdi sramotno, nepotrebno, nespoštljivo ali celo nerodno. To pa zato, ker preprosto ni v skladu z našimi okviri, v katerih sami delujemo (Stallter, 2009). Navadno to zaznavamo kot kulturni nesporazum, ki ga predvsem v procesih pomoči rešujemo v varnem prostoru z učinkovitim dialogom, ki je zastavljen vsakokrat znova na edinstven, neponovljiv način. Pri tem strokovnjakom pomagajo veščine kulturnega prilagajanja in pogajanja, torej »sposobnost posameznika za zaznavanje novega ali neznanega vedenja, ki sovpada z določenim kontekstom in ima prav tako potencial za razvoj kvalitet in veščin, potrebnih za prilagoditev novim kulturnim nastavitvam« (Stallter, 2009: 546). V literaturi je pogosto najti izraz [*adaptive performance*] – prilagodljivo razumevanje in ravnanje, ki ga razumemo kot veščino strokovnjakinj in strokovnjakov pri soočanju s spremembami dela in njegovimi zahtevami. Koncept vsebuje večnacionalno konotacijo in osem pomembnih dimenzij, ki naj bi se jih pri delu upoštevalo:

- zmožnost ravnanja in obvladovanja kriznih situacij (spopadanje s stresom),
- kreativno reševanje izzivov, ki se pojavljajo,
- način delovanje v nepredvidljivih situacijah,
- pridobivanje na novih tehnikah za učinkovit napredek,
- izboljšanje medsebojne prilagodljivosti,
- iznajdljivost v kulturni prilagodljivosti,
- fizična orientiranost in z njo povezana prilagodljivost (Peng' et al. 2015).

Pri vsem tem imajo pomembno vlogo veščine prilagajanja, tolerance do dvoumnosti, občutljivo zaznavanje, spoštovanje raznolikosti in kulturno samozavedanje, ker močno pripomorejo k medkulturnemu razumevanju (Stallter, 2009), in pa odprtost za pridobivanje novih izkušenj, soočanje z novimi izzivi, s samim seboj, z lastno čustveno stabilnostjo, samoučinkovitostjo in s preteklimi izkušnjami, ki lahko močno vplivajo na prilagoditev raznolikim kulturnim kontekstom (Peng' et al. 2015).

Nesporazumi lahko nastanejo zaradi več vzrokov. Različne kulture so sprejele svojstvene načine govora, pogovora, sporazumevanja. Poznamo komunikacijo v tako imenovanem [*low*] oziroma nižjem (moj prevod) kontekstu, kar pomeni, da komuniciramo eksplicitno, besedno ali pisno. Struktura je jasna, razdeljena po sekcijah, običajno začnemo govoriti o glavni temi in končamo z detajli. Medtem ko pri [*high*] – višjem (moj prevod) kontekstu ne izražamo vsega eksplicitno, besedno, temveč bolj implicitno in več na nebesedni ravni. Po takšnem načinu izražanja sogovornik navadno lahko pridobi celotno sliko, kar pomeni, da so mu jasni tudi socialno ozadje, zgodovina, status, atmosfera, odnos itn. celotnega konteksta. Ključne točke so sestavljene holistično (Nunez et al. 2014). Ne izključujemo pa vmesne poti obeh kontekstov.

Nadalje poznamo delitev kultur na monohrone, pri katerih ima čas pomembno vlogo pri načrtovanju in upoštevanju, v skladu z dejavnostmi, brez prekinitev, medtem ko sta pri polihronih kulturah v ospredju časovna vsestranskost in večopravilnost, čas pa je razumljen elastično (Nunez et al. 2014).

Pri interakcijah pa lahko opazimo tudi način hitrega in počasnejšega podajanja sporočil. Pri hitrejšem sporočanju se tudi dekodira sporočila hitreje, to so npr. naslovi, knjige, dokumentarni filmi, medtem ko se pri počasnejšem dekodiranju in sporočanju bolj znajdemo na področju filozofije, umetnosti in poezije (Nunez et al. 2014).

Da bi bili pri reševanju medkulturnih konfliktov kar se da uspešni, so bistvenega pomena pridobljene izkušnje in hkrati trening simulacije ali igre vlog, prebiranje literature, izobraževanje, treningi, saj se na tak način kompetence samo še krepijo. Najbolje lahko delujemo, ko smo vključeni sami, saj je naša pozornost usmerjena prav na dotično vedenje, ki ga prikazujemo ob različnih, nepredvidljivih situacijah (Stallter, 2009). Hkrati pa ob tem vedno vključujemo lastno kulturno identiteto in samozavedanje lastnega vpliva misli, vedenja, etike, percepcije in drugega.

Zanimiva je primerjava vzorcev reševanja konfliktov v različnih območjih sveta. Tako npr. v Združenih državah Amerike bolj prisegajo na učinkovitost in s tem povezane povzročitelje konflikta kakor na impulze, iz katerih konflikt izhaja, medtem ko je v evropskih državah bolj priljubljen vzorec reševanja konfliktov na podlagi celotne slike, situacije, ki si jo ustvarimo. V Južni Ameriki pa spet bolj prisegajo na subjekt, ki konflikt razrešuje, še najbolj pa je pomemben odnos, ki ga vzpostavimo (Stallter, 2009).

2.6 Medkulturnost – multikulturalizem

Izziv je torej uspešna komunikacija v raznolikih kontekstih hkrati, usklajevanje, sprejemanje in upoštevanje vsakega edinstvenega posameznika. »Dandanes so zaposleni znatno bolj izpostavljeni medkulturnim kontekstom, medkulturnim skupinam in se od njih pričakuje odgovornost na internacionalnem nivoju« (Peng et al. 2015: 573). Medkulturne kompetence so tako rekoč pogoj v medkulturnih interakcijah, saj pomagajo pri soočanju z etničnimi, verskimi, jezikovnimi in kulturnimi razlikami, s celovito, neponovljivo osebnostjo posameznika (Vrečer, 2009). V zadnjih nekaj letih se je število programov z izkušnjo na tujem na univerzah znatno povečalo. V Ameriki že skoraj vsaka fakulteta razpisuje program, v katerem študenti lahko pridobivajo izkušnje na tujem, raziskave pa prav tako kažejo, da smo študenti s tovrstno izkušnjo izboljšali medkulturno zavedanje, občutljivost in bolj jasno profesijsko sliko, hkrati pa se tovrstna ideja izplača pri poznejšem napredovanju v karieri.

James A. Banks je eden pomembnejših avtorjev medkulturnega izobraževanja. Po njegovem mnenju predstavlja vsaj tri zelo pomembne vidike: idejo ali koncept, reformistično gibanje v samem izobraževanju in proces. Tovrstno izobraževanje vidi kot nekaj nujnega za razvoj medkulturnih kompetenc, ki so pogoj za uspešno in učinkovito delovanje v medkulturnem dialogu (Vrečer, 2009).

Pojem multikulturalizem je danes zelo moderen in uporaben, po drugi strani pa se pomen izgublja, saj si pod tem pojmom lahko predstavljamo vse ali pa nam ne pove skoraj ničesar. »Je oznaka za konkretno kulturno/družbeno stvarnost (prakso), kadar je v državi več etničnih/kulturnih skupnosti ali skupin« (Vrečer, 2009: 24). V zadnjem času je bolj priljubljen izraz večkulturnost ali multikulturnost. Prav tako je raba pojma aktualna tudi v politiki, saj je razumljen kot državna politika do priseljencev in narodnih manjšin, delujoča prek političnih programov, ki obravnavajo odnose med dominantnimi skupinami (Vrečer, 2009). Ko govorimo o multikulturalizmu, imamo navadno v mislih odnose med različnimi skupnostmi – etnijami in ga zaznavamo kot soobstoj več kultur hkrati, neko sosedstvo.

Ko se raznolike kulture znajdejo na enakem mestu, navadno pride do poskusa dominacije, podrejanja, ki pozneje rezultira v zlivanju teh kultur. Kako intenzivno se bodo kulture med seboj prepletale, je odvisno od tega, koliko podobnosti vidijo druga v drugi in koliko je nepremostljivih razlik, zaradi katerih nemalokrat lahko pride tudi do nesporazumov (Vrečer, 2009). Kakšne odnose ima neka kultura do druge kulture, je nekaj odvisno tudi od zgodovinskih prepletov. Na primer prodor križarskih pohodov se še danes

čuti v odnosih in v mišljenju znotraj Evrope. Še vedno je prisotno razlikovanje, kot je mi in oni, pa čeprav živimo v isti državi, se izobražujemo na enaki fakulteti in se pozneje zaposlujeemo v istih službah.

Ideja multikulturalnosti je nastala zaradi naravne težnje ljudi po preseljevanju. Pravzaprav pa danes ni prav veliko drugače: ljudje iščemo vedno nove priložnosti za uspeh, za samoaktualizacijo, moralno, etično izpopolnjenost in stremimo k boljšim pogojem za življenje. Multikulturalnost spodbuja ureditev družbenih odnosov, ki temeljijo na spoštovanju raznolikih kultur, na enakih pravicah, pravičnem, enakovrednem obravnavanju. In tudi Evropska unija je zastavljena kot mešanica kultur.

Klasičen koncept kulturnega pluralizma je izoblikoval Kallen (1915), ko je zagovarjal tezo, da mora vsaka etnična skupina v ZDA ohraniti svoj jezik, vero, institucije in svojo kulturo, hkrati pa naj se njeni pripadniki izobražujejo v angleškem jeziku, ki je jezik splošne komunikacije (Kallen 1915 v Vrečer, 2009). Koncept je pridobil podporo liberalcev in podpornikov inteligence, ki so izhajali iz liberalnih, internacionalnih predpostavk in predvsem strpnosti. Zasnovali so celo načelo, da naj bi bil tipičen Američan vezalni karakter, kar pomeni, da je tako Američan kot tudi del še nečesa. Se pravi, da je hkrati tudi Poljak, Nemec, Nizozemec itn.

V šestdesetih letih 20. stoletja so se vzporedno s procesom kolonizacije pojavljala gibanja za etnične in človekove pravice. Uvedejo se programi etničnih študijev in raznovrstna študentska gibanja, ki so vplivala na spremembe multikulturalizma. V sedemdesetih letih pa se je vse bolj širila vest o evropocentrizmu, ki je v osemdesetih letih pridobila še toliko večjo podporo (Vrečer, 2009).

2.6.1 Multikulturalnost danes: kultura – družba – civilizacija

Kako danes pravzaprav razumemo multikulturalnost? Najprej se moramo seznaniti z nekaterimi pojmi, ki so njen neločljivi del: kultura, družba, civilizacija (Vrečer, 2009). O kulturi sem že pisala in opozorila na njene tri vidike: sociološki, ki je vseobsegajoč fenomen, ki razlaga kulturo kot spontan proces, izhajajoč neposredno iz strukture družbe; antropološki, po katerem je kultura vseobsegajoča, njen odnos do narave in družbe predstavlja le del nje same; najnovejši vidik, kompromis med obema pristopoma, ki sta ga leta 1958 na novo opredelila Kroeber in Parsons, pa prisega na omejenost neke vsebine, nekih idej, vrednot, obrazcev, simbolov, ki kot taki oblikujejo poznejše vedenje posameznika (Kroeber, Parsons, 1958 v Vrečer, 2009).

Kaj pa družba? Običajno jo opredeljujemo kot nekakšen sistem odnosov, interakcij med posamezniki in skupnostmi. Kulture in družbe pa pravzaprav ni mogoče analitično ločiti, reducirati, koncepta se prepletata, drug na drugega vplivata, zato ju ne moremo obravnavati posamično. Tudi Bauman je mnenja, da kultura zaobjame vrednotni sistem, cilje, pomenskost, katerih izvor lahko najdemo zunaj posameznika, vendar jih ta ponotranji – pravimo, da se socializira, in mu na tak način postanejo vsakdanji (Vrečer, 2009).

Konceptov kulture je pravzaprav zelo veliko, pri njihovem proučevanju pa imajo vsi skupno lastnost, in sicer da se ukvarjajo z vprašanjem, v čem si je neka skupina ljudi različna in v čem podobna. S tem pa se pravzaprav ustvarja hierarhija. V Morganovem hierarhičnem konceptu je kultura označena kot civilizacija, kar pokaže, da nekateri avtorji kulturo in civilizacijo enačijo, ju razumejo kot sinonim (Morgan 1981 v Vrečer, 2009). »Sorodnost civilizacije s kulturo izpostavlja tudi teorija o globalni (centralni) civilizaciji, kjer je civilizacija razumljena kot nova kulturna kvaliteta, ki predstavlja globalno kulturno mrežo in je nadgradnja, nova kvaliteta nad kulturami« (Melko 1995 v Vrečer, 2009: 38). Civilizacija je torej bolj kompleksna kultura, ki v sebi zadržuje več njih. Ne moremo je opredeliti kot eno samo kulturo in ne kot državo, ampak kot nek skupek vsega tega. Je globalna in ima lokalne ter kulturno-ideološke ravni. Nastane na podlagi kulture, ima elemente družbe.

Monokulturalizem je v preteklosti prevladoval v Zahodni Evropi predvsem v jeziku, na podlagi katerega se je vzpostavila težnja po enotnem, nacionalnem standardu. Obenem pa je značilnost omenjenega okolja zaznati še danes, in sicer kot oblike narečij in raznolikih načinov govora, kar nakazuje na preživetje kulturnih posebnosti določene regije. »Kulture so procesi, ne pa stanja, so analitične (abstraktne) kategorije, ki se v praksi heterogeno udejanjajo. [...] Multikulturalizem je torej proces, sistem odnosov, ki zagotavlja enakopraven odnos med različnimi (večinskimi in manjšinskimi) skupnostmi in skupinami, predvsem pa med posamezniki na način, ki upošteva, da so kulture proces, da se spreminjajo, prepletajo in razhajajo« (Vrečer, 2009: 40).

2.6.2 Multikulturne organizacije

Izobraževanje v multikulturnem kontekstu je dandanes pomembna vrednota, saj uči spoštovanja kultur in hkrati krepi marginalizirane skupine. Strokovnjaki na tak način razvijajo odnos do družbe in postajajo njeni konstruktivni kritiki, sposobni refleksivnih odločanj in njihovega udejanjanja na politični, osebni, družbeni in gospodarski ravni.

»Izobraževanje [...], ki upošteva kulturo, zagotavlja sredstvo za opolnomočenje marginaliziranih skupin, da dobijo večji nadzor nad svojimi življenji. Kot pravi Freire [...] v svoji knjigi Učitelji kot kulturni delavci, je izobraževanje politično dejanje. Izobražen človek bo lažje zagovarjal svoje pravice in se bo aktivneje vključeval v družbo. Tudi Freire v isti knjigi meni, naj izobraževanje odraslih spodbuja kritično mišljenje, učenci naj postanejo agensi sprememb ne samo v osebnem smislu, temveč tudi njihove družine, skupnosti in država« (Vrečer, 2009: 19). Avtorica še omenja, da kulturno ozaveščen človek spodbuja dvom v avtoriteto, moč, dominantnost. Že šolski sistem bi torej moral biti naravnan tako, da bi spodbujal vzajemno spoštovanje do drugačnosti, do raznolikosti, v povezavi z zgodovino migracij in učenci bi skozi dobo odrasčanja spoznavali pomembnost teh procesov. Tukaj imajo glavno pobudo in nalogo prav šole in njihovi vzorniki, učitelji, ki so prvi stik za učenje občutljivosti etničnih kulturnih vrednot in spoznavanje z njimi (Vrečer, 2009).

V zadnjih letih je v Sloveniji opaziti porast izobraževanja o medkulturnih kompetencah, zaznati je bilo tudi kar nekaj projektov in usposabljanj na to temo. Razvijale so se strokovne osnove in strategije ter teoretične tematizacije za spodbujanje medkulturnih odnosov in aktivnega državljanstva. Zaznati je bilo tudi tematiko o izzivih sobivanja in spodbujanja raznolikosti (Kezunović Krašek, 2017). Organizirane so bile konference, nekateri seminarji in posveti. Fundacija ALF (Anna Lindth Foundation) je že novembra leta 2015 uspešno izvedla forum Stronger together III. Mednarodna organizacija za migracije (IOM) je junija leta 2016 organizirala dvodnevni medsektorski posvet z izkustvenimi delavnicami na temo krepitve medkulturnih kompetenc strokovnih delavcev na področju zdravstvenega in socialnega varstva ter vzgoje in izobraževanja (Kezunović Krašek, 2017).

Narava dela in delovno okolje od nas vse bolj zahtevata prilagodljivost, ustvarjalnost, soočanje z novimi veščinami v raznolikih socialnih kontekstih. Pogosto se znajdemo pred nepričakovanim, nepredvidljivim, zato je zaposlovanje multikulturnih timov vse bolj pogosta stalnica in potreba na delovnih mestih organizacij in podjetij. Uspeh posameznika ob takih raznolikih pogojih je rezultat posameznikovih sposobnosti delovanja z medkulturnimi ozadji (Şahin, Gürbüz, 2014). Strokovnjakom je lahko politika organizacije v veliko pomoč ali pa jih ovira. »Organizacijska kultura obsega vrednote, prepričanja in navade zaposlenih. Te se kažejo v slogu vodenja in dela strokovnih delavcev (v izboru metod dela, v odnosih med zaposlenimi ter v odnosih med zaposlenimi in uporabniki)« (Humljan Urh, 2014a: 149). Vsi zaposleni imajo vpliv na javno podobo in strukturo

delovanja delovnega okolja. Če hočemo v to okolje vnesti koncept kulturne kompetentnosti, je treba začeti na osebni ravni, nato sledi spoznavanje z zakonskimi določili (Humljan Urh, 2014a). Predvsem pri antidiskriminatorni praksi strokovnjake vodi pomembna zakonodaja:

- 14. člen Ustave RS (enakost pred zakonom): »v Sloveniji so vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, invalidnost ali katerokoli drugo osebno okoliščino. Vsi so pred zakonom enaki« (Ustava Republike Slovenije, 1991);
- 4. člen Zakona o socialnem varstvu (enaka dostopnost do dajatev in storitev): »Pravice do storitev se uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence pod pogoji, ki jih določa zakon« (Zakon o socialnem varstvu, 2007);
- 6. člen Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavec Slovenije (načelo antidiskriminacije): Delo socialne delavke oziroma delavca mora biti antidiskriminatorno usmerjeno, kar pomeni da,
 - pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevat ali zapostavljati na osnovi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega sloga, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti;
 - da zavrne kakršnokoli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz zgornje alineje;
 - da na kršitve načela iz prve alineje opozarja zlasti svoje koleg(ic)e, vodstvo ustanove, v kateri se to zgodi, po potrebi pa o tem obvesti tudi pristojno ter širšo javnost (Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavec Slovenije, 2006).
- 3. člen Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (sprejemanje različnosti): »Posameznik, družina in skupina imajo pravico do pomoči ne glede na biološke, osebnostne, statusne, nacionalne, verske, ideološke in politične razlike. Vse osebe, potrebne socialne ali materialne pomoči, delavke/delavci sprejemajo takšne kot so, pri delu z njimi pa se opirajo na pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije« (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2002).

Zakonska določila pa niso zagotovilo za uspešno delovanje organizacije v multikulturnem okolju. Vprašati se je treba tudi o možnostih izvajanja politik enakih možnosti, njihovega udejanjanja v praktičnih primerih, o razponu naklonjenosti spremembam in o možnostih ukrepov pozitivne diskriminacije (Humljan Urh, 2014). Ko organizacija sprejema odločitve za odziv na spremembe, ki jih multikulturni kontekst zahteva, lahko strokovnjakinje in strokovnjaki krepijo veščine ustvarjalnega mišljenja in inovacij.

Pri uvajanju sprememb in sprejemanju nove organizacijske politike, ki bo posledično vplivala na način dela zaposlenih, je ključno obravnavanje načina dela, ki spodbuja raznolikost, spoštuje različnost in enake možnosti, medkulturnost že na samem delovnem mestu. Pri tem si lahko pomagajo z organizacijo dejavnosti ozaveščanja in spodbujanja medkulturnih odnosov, saj tako usposablja delavce za sodelovanje in krepijo medkulturne izmenjave (Humljan Urh, 2014). Prav takšen način dela pa organizacijam zvišuje marketinške zmožnosti povezovanja, raziskovanja in navsezadnje učinkovitega delovanja, inovativnosti. Imajo večje možnosti za vstop v mednarodni prostor, prepoznavnost in posledično večji vpliv na sogovornike, ne samo doma, temveč tudi po svetu. Organizacije se na ta način tudi hitreje spoznavajo, si izmenjajo izkušnje, cilje, krepijo moč, sodelujejo in ustvarjajo skupne projekte za dobro ljudi in so vzor ter motivacija za nadaljnje povezovanje, izobraževanje, prav tako pa se nenehno ustvarja prostor za izboljšanje, kar krepi socialni in intelektualni kapital. Vse to se občuti tudi na lokalni ravni, na kateri posamezniki zato stremijo h kulturni občutljivosti, strpnejšim odnosom, k medkulturnemu dialogu, posledica česar je razvoj služb v skladu s potrebami sogovornikov in zaposlenih.

Slovenijo lahko trenutno zaznavamo v premiku in sprejemanju tega globalnega gibanja, pri tem pa je čutiti kar nekaj negotovosti. Dr. Richard Boyd Johnson v intervjuju za Večer omenja, da imamo v naši deželi veliko izobraženih ljudi, ki smo zmožni govoriti v tujih jezikih, in zato meni, da je čas, da prevesimo tehtnico sebi v prid, kar pomeni, da naj več ne samo kimamo in poslušamo ideje drugih, temveč da naj se prelevimo v pobudnike teh inovativnih idej, ki jih že posedujemo (Žišt, 2016). Predvsem v prihodnosti bodo uspešna podjetja in organizacije, katerih vodja bo imel vizijo, ki jo bodo z njim čutili tudi ostali zaposleni v timu. Timsko delo, aktivno poslušanje in biti slišan je nekaj, čemur predvsem mladi sledimo, in se zavedamo, da to lahko tudi dobimo. Zato je pri organizacijah večkrat zaznati upor hierarhičnih, avtorskih modelov vodenja. Po mnenju Johnsona (Žišt, 2016) je dober vodja tisti, ki zna komunicirati, ima delovno prospektivno

vizijo, željo po izgrajevanju svojih sodelavcev, zavzema se za sodelovanje, izobraževanje in poslušanje. V takšnih primerih bo organizacija lahko vplivala na rast dobrega zaposlenega, za katerega si podjetja želijo, da je delaven, inteligenčen ter da se vse bolj znajde pri delu s tujci, kar ne pomeni samo znanja tujih jezikov, ampak tudi zmožnost sodelovanja. Četudi kot Slovenci ne stopimo iz države, smo kmalu prisiljeni v sodelovanje s tujci, ki v našo državo prihajajo, kar pa ne pomeni, da se moramo zato popolnoma spremeniti, ampak se je treba prilagoditi.

Kulturno kompetentno sodelovanje prinaša skupen zanos zaposlenih in ubesedenje antidiskriminatornih perspektiv, kar je osnova za uspešno komunikacijo pri delu. Izobraževanje o kulturni kompetentnosti pa celo presega diskriminatorno prakso in uvaja spremembe, ki se kažejo v podpornih skupinah in medsebojni strokovni pomoči, refleksiji, izboljšanju razumevanja kulturnih potreb in spodbujanju diskurza o stereotipih (Humljan Urh, 2014a).

Strokovnjakinje in strokovnjaki za učinkovito ter uspešno delovanje v medkulturnih kontekstih potrebujejo veščine kulturno kompetentnega sodelavca. Organizacije imajo pri tem veliko vlogo, saj morajo poskrbeti, da zaposlene k razvoju teh veščin spodbujajo z raznovrstnimi izobraževanji, didaktičnimi treningi, seminarji, okroglimi mizami in delavnicami, glavna pa so vsekakor notranja motivacija posameznika in veselje do dela z medkulturnimi viri, samoraziskovanje, opolnomočenje. Dobra novica je, da se kulturne kompetentnosti lahko naučimo, jo usvojimo, saj se z njo ne rodimo.

Humljan Urh opiše model medkulturne komunikacije, ki se imenuje TOPOI. Ta spodbuja:

- interakcijo in refleksijo o vplivu komunikacije vsakega posameznika, o njegovih prepričanjih, o dojetanju drugega in o lastni identiteti;
- aktivno poslušanje in slišanje;
- spoštljivo raziskovanje sogovornikovega sveta;
- odpovedovanje lastnemu položaju dominacije (o tem glej v Humljan Urh, 2014a).

2.7 Kulturna kompetentnost

Zaradi globalizacijskih procesov imamo še toliko več potencialnih možnosti in zahtev po medkulturni interakciji, saj imamo opraviti z raznolikim številom kulturnih razlik (Vrečer, 2009). Pri tem je pomembno poudariti spoštovanje teh razlik in vrednot, kar je po mnenju Sveta Evrope tudi pomemben pogoj za razvoj družb, ki temeljijo na solidarnosti.

Tudi v beli knjigi je zapisano, da smo si vsi enaki v dostojanstvu (Bergant et al. 2009). Pri soustvarjanju rešitev v multikulturnem kontekstu se bolj osredotočamo na to, kar nas združuje, kakor na to, kar nas razdeljuje, kar pa je večkrat lahko izziv za premagovanje tovrstnih preprek.

Medkulturna kompetentnost od posameznika zahteva ozaveščenje o lastni kulturni identiteti, sposobnost empatije do ostalih kultur in umeščanje ostalih kultur v interakciji. Teži k spremembam, vidnim pri posameznikih in pri organizacijah. Vse to pa ne bi bilo mogoče brez predhodne odprtosti do vsega nepoznanega, tujega in voljnosti do učenja, (samo)spoznavanja. To pa ni samo učenje o drugih (kulturah), temveč od njih, še več, skupaj z njimi. Ni dovolj samo poznati, prepoznati raznolikosti, ampak tudi razumeti njihov izvor, način vpliva na posameznika in dialog ter celotno vpetost udeleženih, ki lahko prispevajo k rešitvi v trenutnem družbenem sistemu (Humljan Urh, 2014a). Poznamo več dimenzij kulturne kompetentnosti:

1. etnična in kulturna občutljivost je usmerjena na kulturne specifikke, kar od posameznika zahteva kulturno občutljivost, ki je pogoj za kulturno kompetentnost. Etnično kulturno občutljivi pa smo, ko smo seznanjeni z raznovrstnimi kulturnimi način delovanja, njihovimi vrednotami in ko jih tudi spoštujemo. Prav tako poznamo specifično družinske strukture, razmerij ter z njim povezane medgeneracijske vloge, zdravstvena prepričanja in odnos do bolezenskega stanja, prehranjevanja, rabe jezika, verskega prepričanja in kulturne identifikacije (Humljan Urh, 2014a);
2. dimenzija antirasističnih načel strokovnega delavca ali strokovno delavko spodbuja k prepoznavanju družbenoekonomskih okoliščin, vpliva etnije in posledičnih oblik zatiranja (Humljan Urh, 2014a). Nujno potrebno je razvijanje znanja in občutljivosti za razlikovanje med kulturnimi praksami, načini življenja, kulturnimi običaji, vrednotami, prepričanji in navadami (Humljan Urh, 2014b). Etnična občutljivost omogoča razumevanje in razblinjanje stereotipov, škodljive prakse, medtem ko neupoštevanje sproži izključenost, stereotipiziranje, etnično delitev, obsojanje, kratka prakso, ki je škodljiva. Pozneje se to razumevanje kaže v neenakih odnosih kot tudi v nekaterih bolezenskih stanjih.

Humljan Urh (2014b) omenja nekatere načine in koncepte zagotavljanja učinkovitih storitev za sogovornike iz kulturno raznolikih okolij, kot so koncepti beguncev,

imigrantov, kulture, kulturne raznolikosti, stereotipizacija, akulturacija in kulturna kompetentnost.

Pozornost je treba usmeriti tudi neposredno na evropocentričnost in njen način razmišljanja, ki ni nujno dober in učinkovito aplikativen na vseh delih sveta. Nujno potrebna je zavest kolektivne odgovornosti za cilje, ki jih želimo doseči. Posameznik mora poskrbeti za individualno nalogo in zanjo prevzeti odgovornost (Easterly, 2006).

Etnična načela omogočajo strokovnim delavkam in strokovnim delavcem, da sogovornikom ne pripisujejo negativnih lastnosti glede na njihov izvor, in tako tudi ne krepijo dominance določene družbe (Humljan Urh, 2014a), kar je dandanes aktualna problematika, saj se etnična negativna nastrojenost kaže kot sovražno vedenje dominiranja določenih družbenih skupin. V praksi se kaže kot zanikanje (osnovnih) pravic, zatiranje in utišanje glasov, kar je bilo zaslediti v družbeni problematiki s tako imenovanimi begunci in migranti. Naloga strokovnjakinj in strokovnjakov v službah za psihosocialno podporo in pomoč je takrat ključna, in sicer gre za prepoznavanje te škodljive dinamike, sprevrčanje nevidnega v vidno, sprejemljivo, saj so one oziroma oni tiste oziroma tisti vzornice in vzorniki pravičnejšega ravnanja tukaj in zdaj.

Vzor smo takrat, ko smo kulturno kompetentni, kar pomeni, da imamo razvito spoštovanje do ostalih kultur, ki jim sami ne pripadamo, v interakcijah, izmenjavi informacij smo učinkoviti, občutljivi, prepoznavamo nepravilnosti, diskriminacijo in stereotipiziranje ter se aktivno vključujemo, zavzemamo za družbeno-politične spremembe vključevanja. Strokovnjak, ki je zavezan kulturni kompetentnosti, torej zna delovati v kulturno raznolikih okoljih učinkovito, ustrezno prilagaja način komunikacije, se sprašuje o lastnih prepričanjih in o vrednostnem sistemu, obnašanju, pozna ključne dimenzije družinske strukture, verovanja in način življenja druge kulture ter ima predvsem potrebo po razumevanju sogovornikovega sveta (Humljan Urh, 2014a).

2.7.1 Prednosti uporabe kulturne kompetentnosti za učinkovito delo v procesih pomoči

Koncept kulturne kompetentnosti spodbuja:

- samozavedanje – omogoča prepoznavanje lastnih virov moči, področja, ki predstavljajo izziv, način vrednotenja, predsodkov;
- zaupanje – to samozavedanje vodi k predispoziciji za učinkovite dialoge, ki vplivajo na boljše zaupanje in sporazumevanje v delovnih projektih pomoči;
- samozavest – pri delu bolj zaupamo vase, v svoje sposobnosti;

- odpravo družbenih distanc ali ovir – strokovnjakinje in strokovnjaki imajo možnost razvoja ozaveščanja lastne etnične pozicioniranosti;
- nove perspektive – bolj smo se pripravljeni spustiti izven cone lastnega udobja in pridobivati vedno nove načine premagovanja ovir, kar omogoča zaviranje kategoriziranja;
- razvijanje sposobnosti – kulturna kompetentnost je kompetenca za učinkovitejše komuniciranje in odnose pri delu z ljudmi ter razvoj spretnosti, ki spodbujajo empatičnost, občutljivost, odgovornost, samozavedanje;
- aktivno poslušanje – je kompetenca, ki omogoča slišanje in ne samo poslušanje, kar je tudi eno od pomembnih načel v socialnem delu (Humljan Urh, 2014a).

2.7.2 Kulturno kompetentno strokovno delo

Ko smo kulturno kompetentni, pomeni, da se odzivamo in razvijamo refleksijo v situacijah, ki vsebujejo kulturno konotacijo. To pomeni, da vsebujejo vsebine, ki se tičejo etnične pripadnosti, spolne usmerjenosti, kulturnih pogojev. »[Obsega] skupek dejanj, spretnosti, ukrepov, programov, ki službi in njenim zaposlenim omogočajo učinkovito delovanje v večkulturnem okolju« (Humljan Urh, 2014a: 58). Hkrati omogoča tudi upoštevanje gmotnega položaja, iz katerega posameznik izhaja, in jo v teoriji razumemo kot »primerno usposobljenost, spretnost, ustrezno sposobnost za delo v večkulturni družbi in za delo s pripadniki različnih kultur. Je nabor obnašanja, spretnosti, stališč, ki so povezana z uspešnim obnašanjem glede na določen kontekst« (Humljan Urh, 2014a: 37). So torej vsa vedenja, metode, način dela, mišljenja in sama usmerjenost posameznikov na odnos, prakso, zakonodajo, ki omogoča in spodbuja medkulturno sodelovanje. Je vrlina, ki omogoča dobre delovne odnose v procesih pomoči, in je predvsem učinkovita ter uporabna na območju sobivanja več kultur hkrati. Je sposobnost razvijanja razumevanja kulturne raznovrstnosti kot družbene vrednote in jih tudi sprejema kot enakovredne svoji ter tudi upošteva v sami medkulturni interakciji. Iz tega se lahko razvija prevzem sogovornikovih oblik vedenja, razmišljanje, kognicije in posledično razvoj medkulturnih kompetenc. Je torej zmožnost prilagajanja nepoznanim kulturnim vzorcem, načinom dela ter zmožnost opredeljevanja in razlikovanja med raznolikimi skupinami in edinstvenimi posamezniki. Omogoča raziskovanje med kulturnimi praksami, kar posamezno strokovnjakinjo in posameznega strokovnjaka krepi, bogati, mu daje zagon, znanje, moč in raznolike vire moči, ki omogočajo učinkovito delovanje v medkulturnih odnosih. Humljan Urh (2014a)

prav tako zapiše, da se kulturno kompetenten strokovnjak mora odzivati na vsakršno vrsto zatiranja in nasilja, kljub nasprotnim argumentom, med katerimi našteje mladoletne poroke in nasilje nad ženskami.

2.7.3 Kulturno zagovorništvo

Kulturno zagovorništvo je ena izmed vlog socialnih delavk in delavcev, psihologov, psihoterapevtov. Gre za način dela, ki opolnomoči, daje sogovorniku glas in se aktivno vključuje ter skrbi za medkulturno interakcijo na dveh poljih. »Kulturni zagovornik deluje na strani uporabnika tako, da upošteva njegovo kulturo, v smislu statusne pripadnosti, etničnega izvora in generacijske pripadnosti. Je mediator med različnim svetovi [...], je pozoren na marginalizirana znanja ter je pogosto v vlogi kulturnega prevajalca« (Humljan Urh, 2014a: 125). Če želimo kot strokovnjaki biti kulturno uspešni sogovorniki, bomo torej raziskovali etnične kvalitete realnosti posameznikov, njihove biti in znali presegati lastno pozicijo moči, ki nam jo dodeljuje poklic. Kot kulturni zagovorniki se ravnamo po strategiji krepitve moči, se zavezujemo k podpiranju, argumentiranju posameznikovih potreb, pravic in tudi določenih skupin. Govorimo z njimi in za njih, se zavzemamo za njihove koristi z namenom izboljšanja določene situacije, položaja. Na ta način uspešno premeščamo kulturne razlike več svetov.

Koncept kulturnega zagovorništva je podoben konceptu mediacije, sloni na načelih, ki strokovnjakinjam in strokovnjakom lahko pomagajo v procesu pomoči, še posebej, ko se znajdejo v situacijah, ki se na prvi pogled zdijo zelo težko rešljive. To v praksi pomeni, da se v prvi fazi osredotočimo na uvod, v katerem predstavimo način in potek dela, svojo vlogo in vlogo sogovornikov, v drugem delu raziskujemo problem, se poslušamo, v tretjem raziskujemo možne rešitve, v četrti fazi pa se tudi dogovorimo za ustrezne alternative.

2.7.4 Kulturno posredništvo

S terminom kulturnega posredništva referiramo na povezovanje in mediacijo tako med posamezniki kot med skupinam. Predvsem tistih, ki prihajajo iz raznolikih okolij, z željo po povezovanju in razreševanju nastalih nesoglasij in konfliktov.

»Kompetenten in učinkovit kulturni posrednik ima znanje, spretnosti, je občutljiv in ozaveščen o medkulturnih spremenljivkah« (Humljan Urh, 2014a: 128). Tako kot pri mediaciji je tudi tukaj zelo pomembno zavedanje lastnega položaja in vnosa posebnosti, s

katerimi vstopamo v interakcijo, obenem z interakcijo pa vplivamo na njen izid in hkrati delujemo po načelu nepristranskosti. Nemalokrat se namreč zgodi, da nezavedno izhajamo iz lastne percepcije in presoјamo o primernosti posameznikovega obnašanja, kar izzove kulturne konflikte.

»Kulturni posrednik skuša opredeliti problem iz kulturne perspektive. Bolj kot je sposoben kulturnega posredništva, hitreje bodo kulturni konflikti izginili« (Humljan Urh, 2014a: 128). Zavedanje prenašanja sporočil, omogočanje slišanja sogovornika in možnosti izražanja lastnega mnenja spodbujajo učinkovito grajenje na rešitvah za vse sogovornike in medkulturno spoštovanje posameznikov ter družbe.

Kulturni posrednik se ravna po naslednjih intervencijskih izhodiščih:

- je občutljiv, brezpogojno spoštuje osebne izkušnje in spodbuja sogovornike k raziskovanju lastnega deleža vpletenosti, kar v socialnodelovnem odnosu poimenujemo kot instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2011);
- upoštevanje kulturnega ozadja in s tem povezani izhodišča, poreklo, odnos, prepričanja;
- starostni vpliv in naš odnos do njega, ki ga lahko zaznavamo kot prednost ali slabost;
- časovni pomen, vrednotenje, dojemanje (usmerjenost strokovnjakinj in strokovnjakov v prihodnosti, dojemanje časa kot kulturne vrednote, norme);
- stigmatizacija zaradi kulturnega ozadja in s tem povezane strategije zmanjševanja;
- birokratski postopki (razumevanje in razlage procedur, tekstov in določenih zahtevnejših vsebin ter izpolnjevanje obrazcev);
- politična vpetost in njeno uveljavljanje v družbenem prostoru ter naše možnosti vpliva na spremembe z namenom odpravljanja anomalij;
- socialna mreža – znanstva, veze, ki jih lahko uporabimo kot vir pomoči (Humljan Urh, 2014a).

Ti vidiki so pomembni, saj smo kot kulturni posrednik zavezani k informiranju sogovornika, k prevajanju in pojasnjevanju zakonov, postopkov ter k posredovanju, slišanju glasu in zagovoru. Hkrati je to delo aktivistično in se odziva na sistemske nepravilnosti ter jih skuša na ta način odpravljati. Tako se posamezniki in skupine opolnomočijo s strokovnjakinim ali strokovnjakovim spoštljivim raziskovanjem in

spodbujanjem svojih virov moči, moči za samoodločanje in pozivanjem k redistribuciji obstoječih sistemov, socialne politike.

2.8 Kulturna inteligentnost

Za uspešnejše življenje in učinkovitejše delo v sobivanju z drugimi kulturami je nujen razvoj kulturne inteligence. Je nadgradnja čustvene in družbene inteligence. Čustvena inteligenca nam omogoča razumevanje lastnih čustev, prepoznavanje dogajanja, čuječnost v nas samih in način odzivanja, da ga pozneje lahko kontroliramo. Družbena pa nam omogoča razvoj sposobnosti sobivanja z drugimi ljudmi v lastni kulturi, medtem ko nam kulturna inteligenca omogoča sobivanje s kulturami, ki se razlikujejo od naše (Valjavec, 2016). Živeti in delati v tujini niso samo osebni, izobraževalni, delovni, popotniški izzivi, gre tudi za zelo osebne – psihične ovire. Izkušnja v tujini bo vsekakor prijetnejša, če bomo na to vsaj malo pripravljeni in se bomo zavedali, da se lahko soočimo s kulturnim šokom.

Doživimo ga takrat, ko spoznamo, da kultura, v kateri trenutno prebivamo, ne razmišlja enako kot mi, nima enakih pričakovanj, vrednot in percepcije. In živeti ter delati, biti v sožitju s tako kulturo, se pogajati in najti svoj lasten položaj je včasih težje, kot se zdi na prvi pogled. Kar naenkrat to lahko pomeni, da moramo paziti, na kakšen način se izražamo, kaj in kako nekaj povemo, besede skrbno izbiramo. Kulturna inteligenca nam je pri tem v pomoč, da začnemo spoznavati in razumeti, kako nas ljudje pravzaprav dojemajo, kako oni razumejo nas, na kakšen način razmišljajo o enaki stvari in kako razumejo našo telesno govorico, s katero vse to sporočamo. To pa je lahko za človeka zelo naporno. Delo nam je olajšano, če dobro poznamo svoje vrline, sposobnosti in pa tudi pomanjkljivosti in točke, na katerih bi bilo treba vložiti še nekaj truda (Valjavec, 2016).

Mogoče se zdi, da se tako zelo ne najdemo in počutimo osamljene, nerazumljene, da res hrepenimo po domačem stiku, in tukaj obstaja nevarnost, da svojo socialno mrežo v tujini zožimo samo na ljudi, ki prihajajo iz naše kulture in ki nas tudi skozi njo razumejo. Vendar to nakazuje bolj kot ne umikanje in izogib odgovornosti. Treba bi bilo zgraditi neko ustrezno sorazmerje (Valjavec, 2016). »Antropologi pojasnjujejo, da imamo vsak svoje jedro prepričanj in vrednot, ki nas delajo takšne, kot smo. To jedro je zelo pomembno, zato ga ne bi smeli spreminjati« (Valjavec, 2016). Imamo pa tudi nekatere ostale navade, sposobnosti, ki jih je moč spreminjati in ki jih znamo prilagoditi. Spreminjamo na primer percepcijo nepoznanih družbenih sistemov, o katerih smo do sedaj samo slišali nekaj šušljati, lahko nas pritegne nov slog oblačenja in imamo novo najljubšo

jed, ki ni domača goveja juha. To nakazuje, da smo odprti do nepoznanega, pripravljeni na razumevanje tega in celo poskušanje novega (Valjavec, 2016). Kulturno inteligen ten je torej nekdo, ki je v sebi globoko prepričan in razume, zakaj ter predvsem katerih svojih navad, sposobnosti, načina življenja ne bo prilagodil in katere lahko (Valjavec, 2016).

Eden od načinov delovanja so tudi družbeni običaji. Na primer v Pakistanu je to dogovorjena poroka, saj se starši dogovorijo med seboj, da se bodo njihovi otroci poročili. Navadno bi pomislili, kako krivični so ti starši do otrok, pa vendarle je to le naše prepričanje. V resnici otroci imajo besedo. Tudi vera je ena izmed najbolj občutljivih tem v svetu, zaradi nje divjajo tudi vojne. Dr. Boyd Johnson meni, da je versko prepričanje eden pomembnejših vidikov, ki naj se ne bi spreminjal sunkovito, po drugi strani pa je še vedno treba biti odprt za druge kulturne običaje, navade in biti spoštljiv do vere drugega (Valjavec, 2016). Zdi se mu, da v Sloveniji podjetja po večini še vedno v veliki meri zaposlujejo in bolj zaupajo Slovencem, vendar se z globalizacijo to lahko hitro in drastično spremeni, zato je dobro, da smo se pripravljeni učiti od drugih kultur in njihovih načinov poslovanja, sklepanja dogovorov na način, ki je morda še bolj učinkovit od našega.

2.8.1 Uveljavljanje koncepta kulturne inteligentnosti v Sloveniji

V raziskavi, ki je predstavljena v empiričnem delu diplomskega dela, sem tudi sama sogovornikom postavila vprašanje, ali vedo, kaj kulturna inteligentnost pravzaprav je. Kar nekaj jih je odgovorilo z ne, čeprav so že delovali v skladu z načeli kulturne inteligentnosti. Prav tako je bila že izvedena raziskava v dveh mestih v Sloveniji, v Ljubljani in v Kopru. V raziskavi se je preverjalo razumevanje tega termina in delovanje v skladu z njim. Dobili so podobne rezultate, pri tem pa se je še izkazalo, da se v Ljubljani, ki je kulturno, globalno, medgeneracijsko središče, bolj zavedajo pomena termina, medtem ko v dvojezičnem mestu o tem še niso razmišljali prav veliko (Poredoš, 2016). Razlogi za to so lahko v tem, da se v prestolnici mudi vedno več kulturno raznolikih strokovnjakinj in strokovnjakov, Ljubljana vedno večji poudarek daje na medkulturno izmenjavo. Število šolskih in študijskih izmenjav narašča iz leta v leto, posledice so vidne tudi v poslovnem svetu in kot mednarodna sodelovanja.

V slovenskih podjetjih, ki v vedno večjem obsegu v svoje time sprejemajo nekoga iz tujine, je opaziti neko produktivno mišljenje in percepcijo. To je osredotočanje na pozitivne vidike, vrline in veščine, ki jih ponuja sodelavec, prihajajoč iz nam drugačnega okolja. To ne pomeni, da se podjetje strinja z vsem, kar kultura tega posameznika ponuja,

ampak da od nje pridobimo najboljše, produktivno tudi za našo osebno in poslovno učinkovitost (Valjavec, 2016). Nekatera podjetja, ko na primer Nova Ljubljanska banka, so uspela razviti politiko, ki jo imenujejo [*fit and proper*] – ustreznost kadra (moj prevod) za delo v tujini, pri čemer gre za standardiziran postopek ugotavljanje primernosti nosilcev ključnih funkcij. Preverijo posameznikove zmožnosti vodenja na vodilnih mestih v tujini. Merila in zahteve so visoke, predvsem preverjajo izkušnost posameznika in njegove ali njene sposobnosti opravljanja določenega dela. Glavne kompetence, ki jih iščejo pri vodilnih kadrih, so organiziranje, delegiranje dela, vodenje ali [*leadership*] (moj prevod), vizija ali [*big picture*] (moj prevod), lastnost, ki se izkaže kot vredna sledenju, prenašanje kulturnih sprememb, fleksibilnost, prenašanje pozitivnih sprememb v okolje, v katerem dela (Valjavec, 2016).

V današnjem globalno-medgeneracijskem okolju delo v timu od posameznika zahteva veliko prilagajanja in hkrati učinkovitih rešitev. Za vodjo je bistveno, da se zaveda kulturne raznolikosti, da je seznanjen z razlikami, ki jih hkrati zna umeščati v svoj sistem. V reviji Psihologija dela (Aškerc, 2016) opozarjajo predvsem na temeljne razlike, ki naj bi jih vodja moral prepoznati za učinkovitost pri svojem delu: razmerje med časom, ki je namenjen delu in družini, nalaganje prekomernih obveznosti; dileme plačilnih razmerij, pri čemer si posamezniki starejše generacije razlagajo, da morajo za svojo uspešnost biti nagrajeni takoj in prejemati višjo plačo, medtem ko starejša generacija meni, da je treba počakati; razlika se kaže tudi pri mlajši generaciji, ki si želi dobrega, učinkovitega delodajalca, medtem ko si starejše generacije še vedno želijo ostati zveste enemu podjetju in tam tudi zrasti s svojo kariero. Časi, načini dela in percepcije se spreminjajo nenehno, na vseh skupaj pa je odgovornost soustvarjanja skupne poti za delovno in osebno uspešnost. Pri tem nam delo lahko olajša kulturna inteligentnost.

2.8.2 Koncept kulturne inteligentnosti

Pri soustvarjanju rešitev in v dialogu je pomembno, da kulturnih dejavnikov ne zanemarjamo, pri tem pa moramo znati učinkovito pristopiti k vsakemu udeležencu. Early in Ang sta posebej v ta namen v knjigi *Cultural Intelligence: Individual Across Cultures* predstavila koncept kulturne inteligentnosti. Označila sta ga kot »sposobnost učinkovitega delovanja v medkulturnih kontekstih« (Cizel et al. 2016: 13). Zagotavlja pomemben konceptualni okvir, skozi katerega posamezniki prepoznavajo, gradijo in soustvarjajo kompetence, ki omogočajo učinkovito funkcioniranje v stiku z drugimi kulturami. Njuna

definicija sovпада s Schmidtovim in Hunterjevim opisom splošne inteligence: »Zmožnost razumevanja abstraktnih konceptov in reševanja problemov« (Schmidt, Hunter 2002, v Ng et al. 2012: 31). Od tedaj naprej se je potreba po raziskovanju te pomembne kompetence samo še razvijala. V ta namen je bila leta 2007 opravljena prva raziskava, in sicer na temo verodostojnosti kulturne inteligence v menedžmentu. Prav ta raziskava je spodbudila nadaljnja raziskovanja v raznolikih skupinah, npr. pri migrantih, v duševnosti, v vojaških in mirovnih operacijah idr. Rezultat raziskave je merski instrument, ki se dandanes vedno pogosteje uporablja, saj se je izkazal za praktično uporabnega na globalni ravni (Ng et al. 2012). Koncept nudi kritično mišljenje o multikulturnih kompetencah in vsaj tri pomembne prispevke k znanosti: teoretični pristop (vsebuje štiri elemente); njegovo teoretično vodilo je preplet multikulturnih sposobnosti posameznikov in je hkrati integrativni pristop, ki spodbuja raziskovanje na področju multikulture; ne izključuje se z ostalimi teorijami o inteligenci in tako odpira še bolj neznano področje, npr. logično sklepanje, samozavedanje in prepoznavanje (Ng et al. 2012). Kulturna inteligenca je odlična kompetenca za pridobivanje kognitivnega znanja, prenašanje izkušenj, mišljenj, interpretacij iz svojega v tuje okolje in obratno. Na ta način se učimo odzivanja, spoprijemanja z izzivi (E Lima et al. 2016). Omogoča učinkovito interakcijo z ljudmi druge kulture in se hkrati osredotoča na razlago vedenja v situacijah. Tovrstne veščine nam omogočajo sprejemanje medkulturnih konfuzij do te mere, da lahko opustimo sojenje na osnovi kulturnih vrednot. Omogoča lažje prilagajanje, selekcijo in oblikovanje aspektov tega okolja (Bucker et al. 2015).

Čeprav kulturna inteligentnost pridobiva na prepoznavnosti in o njej poroča vedno več znanstvenikov, hkrati še vedno ostaja tarča kritikov. Blasco se sprašuje, ali je še vedno samo ena od zmožnosti, ki se je lahko naučimo, in posledično ni dovolj konstruktivna. Crowne opozarja na preveliko podobnost čustveni inteligenci, zato meni, da bi ti dve morali biti eno. Word pa navaja, da koncept kulturne inteligence ne uspe razložiti zadostne variance med čustveno inteligenco in samo osebnostjo, kar ponovno nakazuje na veliko podobnost čustveni inteligenci (Bucker et al. 2015).

Vseeno ni odveč zavedanje, da ljudi zaznavamo kot spremenljive subjekte v sožitju z okoljem, ki je relativno nespremenljivo, kar nakazuje na razumevanje, da je vedenje posledica zunanjih dejavnikov (npr. določene vloge, norme, vrednote, ki prevladujejo v družbi), in manj, da je posledica notranjih dejavnikov (naše osebnosti) (Triandis, 2006). Pri zunanjih dejavnikih naša motiviranost navadno traja manj časa kot pri notranjih, saj smo odvisni od zunanjih vplivov, ki so pogosto vezani na razne pritiske in zaskrbljenost, pri

čemer smo v skladu z notranjo motivacijo lahko še bolj motivirani, saj nas ženejo nove ideje, spontanost in interesi.

Še vedno pa velja zavedanje, da je sam pojem inteligenca konstrukt, kar pomeni, da je na različnih delih sveta razumljen različno. Kar je za nekoga inteligentno, je lahko na drugi strani predmet posmeha (Triandis, 2006).

2.8.3 Različne dimenzije koncepta

Celotna zasnova je pravzaprav osnovana na raziskovanju Sternberga in Dettermana, ki sta se spoznavala s pojmi metakognicija, kognicija, motivacija in s sposobnostjo mišljenja. Metakognicijo sta opisala kot kontrolo kognicijskega dela, ki jo uporabljamo, da bi pridobljena znanja razumeli in bili hkrati zmožni strukturiranja. Motivacijo opišeta kot duševno zmožnost za opravljanje posameznih nalog, še posebej tistih kritičnih. Vedenjski vidik pa opišeta kot manifestacijo in vsesplošno akcijo. Če vse skupaj povežemo: pomembno je, kaj oseba naredi, in ne, kaj misli, da bo naredila (Sternberg, Dettermann 1986 v Ng et al. 2012: 31).

2.8.3.1 Metakognicijska komponenta

Early in Ang od tu prevzemata svoj koncept in ga hkrati postavljata v prostor multikulturalnosti, kar pomeni, da metakognicijo opišeta kot reflektivni duševni proces posameznika, ki je kohabitacijski s kulturnimi procesi. Tukaj se izkažejo sposobnosti načrtovanja, kontrole, nadzora, preverjanja, zbiranja in odločanja (Ng et al. 2012). Običajno situacijo sprva bolj opazujemo, si vtisnemo podrobnosti in hkrati ugotavljamo povezave, mišljenja ostalih, ki so lahko v sožitju ali v nasprotju z našimi. Pravzaprav se predamo celostnemu procesu in ga na koncu tudi evalviramo, da bi lahko izluščili kontekst. Ob tem primerjamo tudi rešitve drugih, na katere sami nismo bili pozorni oziroma nismo vedeli, da obstajajo (Van Dyne et al. 2009). Prav to iskanje rešitev je v medkulturnem kontekstu lahko pravi izziv, saj se ne moremo tako pogosto zanesti na poznana, dosedanja razumevanja, ker te rešitve v tovrstnem okolju najbrž ne bi bile učinkovite. Takrat nastopi metakognitivni dejavnik, ki omogoča to zavedanje, da z nekom pridemo na isto raven, kot radi rečemo. Torej evalviramo pot do te ideje. Dobro načrtovanje nam je omogočilo to idejo, ki jo je spodbudilo poizvedovanje, ki nadzoruje način vključevanja v pogovor, hkrati

pa omogoča preverjanje razumevanja, pričakovanj. Je torej dejanska aktualizacija razumevanja (Van Dyne, 2009).

Tisti z visokim deležem metakognicije se zavedajo elementov drugih kultur in jih znajo tudi prepoznati med samo interakcijo.

2.8.3.2 Kognitivna komponenta

To je dimenzija, ki se nanaša na posameznikovo razumevanje kulture drugega, kakšen vpliv in vlogo ima ta v interakciji. Predvsem je odvisna od stopnje razumevanja ideje kulture osebe, s katero govorimo, našega razumevanja tega in mišljenja, ki se nam poraja ob tem (Van Dyne et al. 2009). Pri vsem tem je ključno razumevanje celotnega sistema in ključev, norm, vrednot, prepričanj o določeni družbi in skupini, ki usmerja naše vedenje in vidik. Kulturne vrednote so pomembne, saj se na njihovi osnovi izoblikujemo. Posameznik je konstrukt kulturnega sistema, ki vključuje gospodarski, politični, socialni, legalni, verski in jezikovni vidik. Še posebej je nujno, če urejamo zakonodajo na področju nasilja, da se zavedamo, kakšno družinsko strukturo pravzaprav v naši družbi imamo, saj družba tudi pričakuje odsev razumevanja teh struktur (Van Dyne et al. 2009).

2.8.3.3 Motivacijska komponenta

Motivacijski element v kulturni inteligentnosti je sposobnost neposredne pozornosti, usmerjene na učenje, kar privede do učinkovitega funkcioniranja v situacijah, ki so nam tuje. Je notranja želja, ki nas vodi do cilja oziroma uspešno opravljene naloge (Ng et al. 2012). Izkazuje raven naše zainteresiranosti in vživljanja. Npr. da smo kot strokovnjak priča nasilju starša nad otrokom, kar je v navzkrižju z našimi interesi, saj je naša vrednota ničelna toleranca do nasilja, na drugi strani pa se staršu zdi to le način vzgoje, je ključna odločitev v tistem trenutku, kako se bomo odzvali. Lahko situacijo prezremo, saj se ne čutimo odgovorne in situacije ne doživljamo osebno. Lahko pa v situaciji zaznamo priložnost, da se naučimo odziva, kar je odvisno od naše motiviranosti in cilja, ki ga želimo doseči. Ker pa vemo, da imamo včasih motivacije več in drugič manj, je za njeno generiranje potrebna energija, to pa pridobivamo iz preteklih izkušenj, uspehov, ki nas ženejo in nam dajejo občutek vrednosti, zmožnosti uspeha. Posamezniki z visoko motivacijsko komponento kulturne inteligentnosti bodo pri delu bolj samozavestni in uspešnejši, saj energijo usmerjajo v nova znanja glede na njihov interes (Ng et al. 2012).

2.8.3.4 Vedenjska komponenta

Vedenjski vidik posamezniku omogoča verbalno in neverbalno izražanje v posamezni interakciji v medkulturnem okolju. Izkazujejo se zmožnosti miselnih procesov, razumevanje kulture (Ng et al. 2009). Gre za dejavnik akcije, izvedbe in vpliva na naša dejanja. Posamezniki z visokim deležem vedenjske komponente se bodo znali izražati na verbalen in tudi na neverbalen način, da ga bodo razumeli tudi pripadniki drugih kultur. Konkretno se to izkaže v prilagajanju tona, uporabi primerne besednjaka gest in obraznih izrazov (Ng et al. 2012). Prav tako je vedenjska komponenta pokazatelj, ali se bomo zmožni prilagoditi situaciji, katera dejanja bodo pripomogla k izboljšanju situacije in kako iznajdljivi bomo pri tem. V praksi se izkaže, ali zaznavamo in spoštujemo kulturni kontekst posameznika, družbe, ki ji posameznik pripada, uporabljamo fraze in stavke, prilagojene situacijami, in hkrati ohranjamo sporočilo (Van Dyne, 2009).

Iz tega sledi, da je sestava kulturne inteligentnosti multidimenzionalna. Opisane štiri kategorije se med seboj povezujejo in ne izključujejo ter predstavljajo celosten kontekst. Koncept zajema interese in posameznikove sposobnosti, vire moči, a se obenem ne osredotoča na njegovo osebnost (Ng et al. 2012). Od splošnega se razlikuje po tem, da se bolj osredotoča na zmožnost reguliranja čustev. Je pa tudi edinstven, saj se edini ukvarja s fokusom na okolje, kulturo posameznika in jo poskuša obravnavati v posamezni situaciji. Ima sposobnost transcendence, prelivanja med kulturami in hkrati na ta način omogoča razvoj skozi čas (Ng et al. 2012).

Osebe z visoko kulturno inteligenco se bodo zmožne prilagajati novi kulturi bolj subtilno, doživljale bodo manj stresa in hitreje bodo dosegle zastavljene cilje, saj so zmožne učinkovitejšega, prilagoditvenega vedenja v interakcijah, ki vključujejo medkulturno konotacijo (Reichard et al. 2014). Kulturno inteligentna oseba prav tako ne bo delala svojih sklepov, ampak bo zbirala informacije in si na njihovi osnovi ustvarila svoje mnenje in celosten uvid, ki bo rezultat več zornih kotov. Hkrati pa bo sposobna identifikacije relevantnih informacij za odločanje (Triandis, 2006). V sami interakciji bo zlahka prepoznala podobnosti in razlike med kulturami (Ng et al. 2012). Oseba bo imela široko znanje o posameznih kulturah. Navadno bo hitreje sklepala prijateljstva z ljudmi druge kulture. Vsekakor pa se kulturna inteligentnost razlikuje od posameznika do posameznika. Razumemo jo kot individualne in specifične razlike posameznikov, pri katerih ne gre za ugotavljanje teh specifik, marveč za značilnosti in tipe posamezne situacije (Ang in Van Dyne, 2008). Pravzaprav omogoča, da vstopamo kot nekdo zunanji v

krog neznanih pravil, vrednot in načinov interakcij, hkrati pa se v njem najdemo kot eden izmed notranjih (Ang in Van Dyne, 2008)

3 Opredelitev problema

Na odločitev o temi diplomskega dela je vplivala moja enoletna študijska izmenjava v Amsterdamu, kjer sem se znašla v multikulturnem okolju. Tako pri študiju kakor pri opravljanju praktičnega dela sem bila postavljena pred mnoge izzive, s katerimi sem se želela soočiti uspešno, zato sem začela raziskovati metode, tehnike, modele, koncepte, s katerimi bi uspešno razvijala kulturno občutljivost in hkrati kompetentnost. Spoznala sem, da se z valom globalizacije tudi v Sloveniji odpirajo nove (z)možnosti in postavljajo novi izzivi, soustvarjajo nove alternative za delo s kulturno raznolikimi eksperti iz izkušenj. Zato sem želela raziskati, v kolikšni meri je strokovnim delavkam in delavcem takšno okolje blizu, kako se znajdejo v medkulturnem kontekstu in kako bi lahko kulturna kompetentnost in inteligentnost k temu prispevali. Že s samo izvedbo intervjujev sem sogovornice in sogovornike želela spodbuditi in motivirati k preokvirjanju, razmišljanju in prilagajanju metod dela in enakovrednemu ravnanju ne glede na izvor, etničnost, vero, politično prepričanje, kulturo in ostale attribute, ki nas zaznamujejo in vplivajo na naše vedenje in mišljenje. Z diplomskim delom želim spodbuditi vse strokovnjakinje in strokovnjake, pa tudi vse zainteresirane, k raziskovanju lastne kulturne identitete, njenega vpliva in načina delovanja v procesih pomoči ali izven za učinkovito delovanje v medkulturnih kontekstih, ki so nedvomno v porastu. V ta namen sem tudi na ta način zastavila raziskovalna vprašanja.

3.1 Raziskovalna vprašanja

Razdeljena so bila na tri dele, in sicer na razumevanje kulture in njena uporaba v socialnodelovnem okolju. Sledila je tematika multikulturalnosti, v sklopu katere sem raziskovala razumevanje koncepta, primere, v katerih se z medkulturnim okoljem strokovne delavke in delavci srečajo, ter kdaj se srečujejo s kulturno specifičnimi primeri, kateri so to in na kakšen način se z njimi spopadajo. Tovrstna vprašanja so sogovornice in sogovornike spoštljivo povabila k sklopu kulturno kompetentnega dela in koncepta kulturne inteligentnosti, pri čemer sem preverjala razumevanje in način strokovnega delovanja na podlagi vnaprej predvidenih, specifično kulturno obarvanih primerov, skozi katere se je izkazal njihov način delovanja. Zanimalo pa me je tudi, kakšno vlogo (vpliv) imajo pri vsem tem organizacije, pri katerih so sogovornice in sogovorniki zaposleni.

4 Metodologija

4.1 Vrsta raziskave

V diplomskem delu sem izvedla kvalitativno raziskavo, s katero sem pridobila odgovore na raziskovalna vprašanja, s katerimi sem skušala ugotavljati vzročno povezavo podobnosti in razlik znotraj teoretičnega okvira in praktičnega strokovnega dela na terenu. Raziskava je eksplorativna ali poizvedovalna, saj sem se spoznavala s področjem problematike, pri tem odkrivala izzive, s katerimi se srečujejo subjekti, nato pa sem pridobljene podatke (besedne opise) kvalitativno obdelala. Moj namen je bil ugotoviti, kako strokovnjaki doživljajo in interpretirajo kulturno kompetentnost in inteligentnost ter na kakšen način jo inkorporirajo v svoje delo, zato so soustvarjalci procesa raziskovanja, na podlagi tega soustvarjanja pa sem zasnovala poskusno teorijo s tega področja.

4.2 Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Podatke sem zbiral s spraševanjem tako, da sem z večino strokovnjakinj in strokovnjakov opravila osebni standardizirani intervju. Nekaj sogovornikov pa se srečanja ni moglo udeležiti, zato sem vprašalnik poslala po elektronski pošti in na ta način pridobila odgovore. Po potrebi sem nerazumljivemu vprašanju dodala vprašanje, in sicer sem prvotnega parafrazirala – zastavila z drugačnimi besedami, da se je sogovornik ali sogovornica lahko navezala na besedno zvezo, ki jo je asociirala na odgovor. Vprašalnik je spraševal po kulturni kompetentnosti strokovnih delavk in delavcev v procesu pomoči. Sestavljen je bil iz treh glavnih sklopov in 15 vprašanj. Meril je razumevanje kulturne kompetentnosti, medkulturno usmerjenost organizacij in vlogo kulturne inteligentnosti pri delu. Vsi ti sklopi so med seboj soodvisni in so eden drugemu korelacija. Vprašanja so bila razpršena na način smiselnega povezovanja, nekatera zastavljena posredno, nekatera neposredno, kar pomeni, da sem jih postavila v konkretne primere – situacije, s katerimi se strokovne delavke in strokovni delavci srečujejo pri svojem delu. Vprašalnik je v prilogi.

4.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo v tej raziskavi so sestavljali strokovni delavci in delavke na področju socialnega dela, psihoterapije, službe za migracijo in ministrstva. Vzorec je priložnost in

priročen. Prek socialnih omrežij sem se povezala s tistimi svojimi sošolci in sošolkami ter prijatelji in znanci, za katere sem vedela, da so se v preteklosti udeležili praktičnega izobraževanja v bazah, ki sodelujejo s sogovorniki iz raznolikih kulturnih okolij. Oni so mi nato predlagali bazo in kontaktne osebe, ki sem jih kontaktirala in se na podlagi njihove odzivnosti dogovorila za srečanje ali poslala vprašalnik. Prav tako sem se povezala s strokovnjakinjama, pri katerima sem sama opravljala prakso, in s strokovnjakinjo, s katero sodelujem osebno. Na ta način sem zasnovala seznam 12 strokovnih delavk in delavcev, od tega se jih je pozitivno odzvalo osem. Pet sem jih obiskala osebno in z njimi izvedla intervju, trije pa so na vprašalnik odgovorili sami in ga posredovali po e-pošti.

V tabeli 1 je opis vzorca. Imena in nekateri kraji so zaradi varovanja osebnih podatkov in varnosti anonimni.

Tabela 4.1. Opis vzorca:

Subjekti raziskave	Področje delovanja	Organizacija	Območje delovanja
Sogovornik A	vodja programa Migracije	Slovenska filantropija	Ljubljana (Vič)
Sogovornica B	prave iz javnih sredstev	center za socialno delo	Ljubljana (Vič - Rudnik)
Sogovornica C	strokovno socialno delo v varni hiši	Varna hiša Gorenjske – društvo za zaščito žensk in otrok	Gorenjska
Sogovornica D	strokovno socialno delo v Ozari	Nacionalno združenje za kakovost življenja Ozara Slovenija	Ljubljana (center)
Sogovornica E	strokovno socialno delo v Mozaiku	Društvo Mozaik – društvo otrok	Ljubljana (Šmarje)
Sogovornica F	Sektor za mednarodno zaščito	Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za migracije in integracijo	Ljubljana (Vič)
Sogovornica G	psihologija, psihoterapija, zakonska in družinska terapija, supervizija	Krog, terapevtsko središče	Kranj
Sogovornica H	strokovno socialno delo v materinskem domu	Materinski dom Gorenjska	Gorenjska

4.4 Zbiranje podatkov

Intervjuvanje sogovornikov je potekalo tako, da sem z njimi vzpostavila stik naprej po e-pošti in jih vprašala, ali bi bili pripravljeni sodelovati v diplomski raziskavi. Trije so imeli toliko obveznosti, da smo se dogovorili za sodelovanje po e-pošti, ostalih pet pa sem obiskala, kar pomeni, da sem intervjuje izvedla na sedežih njihovih služb. Intervjuje sem vodila jaz, na način, da sem postavljala vprašanja, na katera so sogovorniki odgovarjali. Če je bilo katero vprašanje nerazumljivo, sem ga preoblikovala, a ohranila njegovo bistvo, kar

je razvidno tudi iz transkriptov, v delu s prilogami. Te možnosti nisem imela pri tistih, ki so na vprašalnik odgovarjali sami. Vse pogovore sem zvočno posnela na svoj mobilni telefon in nato napisala transkripte. Pri vseh sogovornikih je bil zagotovljen miren prostor, brez motenj, saj sva bila oziroma bili v pisarni samo dva oziroma dve, in ker smo se dogovorili za časovni okvir, so se intervjuvanci tudi organizirali in takrat niso imeli drugih obveznosti. Pri intervjuvancih, ki so odgovarjali sami, pa nisem imela možnosti vpogleda v okolščine med odgovarjanjem.

Večinoma sem bila zelo pozitivno presenečena nad odzivom, moja tema jih je zanimala, od vseh poslanih prošelj za sodelovanje pri raziskavi sem dobila samo dva negativna odgovora. Tema se jim zdi zelo aktualna za današnji čas in je nekaj, o čemer bi si želeli še več raziskav ali izobraževanj, saj se zavedajo, kako pomembno je o tem govoriti in na ta način delati. Na podatke o zanesljivosti bi lahko vplivali tisti, s katerimi nisem bila v fizičnem stiku, saj se tudi opazi, da so odgovori bolj skopi, kratki, a jedrnati. Menim, da je sogovornike moja prisotnost vseeno spodbudila, prav tako moje zanimanje, zato so videli večji smisel v tem, kar počnem.

4.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala kvalitativno. Analiza je potekala računalniško v programu Word, v katerem sem si pomagala s tabelami. Posamezni intervju (transkript) sem osno kodirala. To pomeni, da sem izbrala relevantne izjave za mojo raziskavo in jim določila kategorijo, nadkategorijo, pojem in temo. Pozneje sem te podatke obdelala še odprto, na način, da sem izjave razdelila po temah (sklopih), in povzete odgovore zapisovala pod posamezno kategorijo. Analizirala sem torej vse izjave in jih grupirala po skupnih vprašanjih, saj sem na ta način pridobila celostno sliko odgovorov na neko vprašanje. Kodirani intervjuji so priloženi v prilogi.

Primer kodiranja:

Intervju F

Kako razumete kulturo?

To je tako zanimivo, marsikdo se sprašuje, kaj kultura je. *Čisto preprosto, kot sem rekla, od navad, običajev, če se omejim sedaj, ali neke države ali nekega dela, do morale, vrednot, vsega pač povezanega z življenjem posameznikov ali neke družbe na nekem območju, če lahko tako rečem, vezano na samo znanost, tehniko in ostale stvari.* (f-1)
Način življenja, če lahko tako rečem.

Kakšno pomembnost pa ji pripisujete pri svojem delu?

Ja sigurno je pomembno poznavanje kultur drugih držav, glede na to, da je populacija, s katero se ukvarjamo, prihaja iz zelo različnih delov sveta. (f-2) Sigurno, pri delu ravno zaradi tega, da narediš pri tem ravno v prvi fazi, ko človeka spoznaš, nekaj zelo katastrofalnih napak, si s tem omogočiš mogoče nadaljnje delo. *Jaz sem tudi svetovalka za integracijo, kar pomeni, da oseba, ki dobi status, je vedno prvi tak informativni razgovor z namenom v bistvu spoznat osebo z vidika nekih temeljev, ki so potrebni za integracijo, od same izobrazbe, nekih zaposlitvenih izkušenj, nekih kompetenc, ki jih oseba ima, do zdravstvenega stanja, in sicer neke osebe kot take.* (f-3)

Tabela 4.2. Primer kodiranja:

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
f-1	Čisto preprosto, kot sem rekla, od navad, običajev, če se omejim sedaj, ali neke države ali nekega dela, do morale, vrednot, vsega pač povezanega z življenjem posameznikov ali neke družbe na nekem območju, če lahko tako rečem, vezano na samo znanost, tehniko in ostale stvari	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
f-2	Ja sigurno je pomembno poznavanje kultur drugih držav, glede na to, da je populacija, s katero se ukvarjamo, prihaja iz zelo različnih delov sveta	poznavanje kultur	Pomembnost	vloga pri delu	Razumevanje kulture

5 Rezultati

5.1 Razumevanje kulture

Strokovnjaki in strokovnjakinje kulturo največkrat pojmujejo skozi navade, njeno prisotnost pa zaznavajo tudi prek jezika, umetnosti, vere, vedenja (b-1a: *»navade, običaji, jezik, način oblačenja, ki pripadnike neke narodne skupine delajo drugačne od drugih.«*, d-1: *»razumem jo kot nekaj, kar je vse, kar zaznamuje enega človeka, njegova prepričanja, religijo, njegove navade, jezik.«*). Govorili so tudi o zaznamovanosti človeka prek kulture, o nečem, kar nas definira, je naše bistvo, iz česar izhajamo, in določa način, po katerem živimo, se razvijamo in razumemo (e-1: *Jaz kulturo razumem kot neke, recimo skoraj vse, kar obdaja človeka, recimo neko ravnanje, navade, morala, etika, način preživljanja, funkcioniranja, vse, kar se pač tiče človeka.«*, e-2: *»Torej vse, kar nekaj definira človeka.«*).

5.2 Vloga kulture v socialnodolovnem okolju

Sogovorniki se zavedajo, da kultura vpliva na pričakovanja, obravnavo, mišljenje, vendar hkrati poudarjajo, da kultura ni izgovor v primeru zlorab, kršenja pravic nevarne, ogrožajoče prakse, neprimerne vedenja (a-6: *»ne dopuščamo, da se posameznik sklicuje na neko kulturo v primeru nekih zlorab drugega posameznika ali pa kršitev človekovih pravic drugega posameznika.«*, a-7: *»se pravi, da se nekdo sklicuje na neke kulturne prakse, ki so mogoče za drugega posameznika nevarne, ogrožajoče, neprimerne in podobno.«*). Ima pomembno vlogo pri razumevanju posameznika (njegovega položaja, mišljenja, samoopredeljevanja), je osnova za delo (e-5: *»se mi zdi, da je to osnova za naše delo.«*), še pomembneje pa se jim zdi stališče, da ne izhajamo samo iz lastne kulture (f-5: *»in seveda, tudi če bi vedno nekako izhajali samo iz naše kulture, vedno pride hitro lahko do kakšnega kratkega stika.«*), kar pa zahteva zavedanje obstoja in poznavanja raznovrstnih kultur. (d-3: *»da me zanima, kako razmišlja, kako on vidi svoj položaj, kako sam sebe opredeljuje, in preko tega me zanima njegova kultura.«*, f-2: *»ja, sigurno je pomembno poznavanje kultur drugih držav, glede na to, da je populacija, s katero se ukvarjamo, prihaja iz zelo različnih delov sveta.«*).

5.3 Razumevanje kulturne inteligentnosti

Večinoma so sogovorniki odgovarjali, da s terminom kulturne inteligentnosti niso seznanjeni (c-23: *»priznam, da nisem/«*, d-68: *ne/«*), a vendarle se je v raziskavi izkazalo, da dejansko nezavedno po nekem logičnem sledenju uporabljajo kulturno inteligenco pri delu z ljudmi. Npr. zavedajo se pomembnosti komunikacije – pogovora v tujem jeziku oziroma prilagoditve jezikovnih sposobnosti sogovorniku (d-35: *»Kaj šele ko nekdo res ne razume, meni se zdi v bistvu, da če nekdo jezika ne razume, je prav, da se z njim pogovarjaš tako, da bo razumel/«*), pravzaprav se jim zdi to nekaj popolnoma vsakdanjega in normalnega (e-22: *»meni se to zdi včasih edina možnost, recimo se pogovarjaš z nekom, ki se pogovarja iz druge države, če je najin skupin jezik angleščina in nama to omogoča lažjo komunikacijo, je to nekako samoumevno/«*, f-26: *»More biti tudi nekako iz te strani prvi korak k temu, da oseba tud čuti, da je sprejeta, da ji je bilo to olajšano, tako da sigurno/«*), še več, za odprto, spoštljivo komunikacijo in z večjimi možnostmi za soustvarjanje rešitev so sami spoznali, da jim zelo pomaga, če se naučijo določenih (vljudnostnih) fraz (d-21: *»Ker pravzaprav komuniciraš o določenih stvareh, pri katerih se lahko naučiš določenih njihovih fraz/«*). Sogovorniki kulturno inteligentnost razumejo kot mešanje več različnih kultur (a-45: *»Spet različne kulture, mešanje kultur, interakcij, to je sedaj zelo na pamet/«*) in jo dojemajo prek čustvene inteligence kot sposobnost prepoznavanja, vživljanja, povzemanja in prilagajanja (f-40: *»mogoče bo sčasoma še katera druga, tako da ne vem, si pa predstavljam, če potegnem paralelo s čustveno inteligenco, da gre ravno za to sposobnost prepoznavanja, vživljanja, povzemanja, prilagajanja itn./«*), za katero so potrebne posameznikova odprtost, radovednost, zanimanje, spoštovanje in samoiniciativnost. (g-45: *»tukaj je ključna ta odprtost, če nekdo tukaj pride po pomoč iz druge kulture, je tisto, kar jaz lahko svojo kulturno inteligenco gradim, dejansko je potrebna zanjo moja odprtost, moja radovednost, zanimanje, spoštovanje/«*, h-22: *»neposredni stik z uporabnicami iz različnih kulturnih okolij, samoiniciativa za spoznavanje pri delu/«*). Tudi ko so odgovorili, da s terminom kulturne inteligentnosti niso popolnoma seznanjeni, so hkrati dodali svoje razmišljanje o njem, ki dejansko nakazuje na razumevanje tega koncepta. Celo več, odgovori so bili skoraj enaki definiciji koncepta (a-41: *»predvidevam pa, da gre spet za nekaj takega, da posameznik ali organizacija razume ta večkulturna dogajanja/«*).

5.4 Delovanje – odzivi na sogovornike v multikulturnem okolju

V multikulturnem okolju sogovorniki največ pozornosti posvečajo sporazumevanju, jeziku torej, ki jim hkrati predstavlja tudi največji izziv (a-16: *»naše delovanje [mora] biti prilagojeno temu, da se pač lahko razumem/«*, b-8: *»Navadno je prva težava že v jeziku, gotovo je to ovira, potrebno je več pogovora, da bolje razumeš drugega/«*). Ko pa pridejo v stik s situacijo, ko nihče od sogovornikov ne govori istega jezika, takrat se jim zdi zelo dobra rešitev vpletenost tretje osebe – prevajalca, ki je hkrati tudi kulturno senzitiven (a-18: *»Zelo dobro je, da je tisti prevajalec tudi kulturno senzitiven ter da pozna obe kulturi, tako da potem nekaj takih/ praktičnih problemih prek komunikacije, ki izvirajo iz nekih drugačnih navad ali kakorkoli, da nekako se razumemo, za kaj gre./«*).

Prav tako so pogosto omenjali, da se v danih situacijah najbolje znajdejo, ko so pripravljeni učiti se kulture sogovornika med samo interakcijo, se dodatno izobraževati, pregledati informacije, kaj prebrati in predvsem biti odprt do neznanega (e-11: *»kar je nam samoumevno, drugemu ni, in se mi zdi, da za te stvari je potrebno bit že na začetku odprt, potem recimo če govorimo, da naše društvo dela tudi z begunci/«*). Predvsem ob prvih stikih prisegajo na večjo intenziteto opazovanja in več spoštljivega raziskovanja (g-15: *»rekla bom, da je del negotovosti, ker ne poznam, hkrati se zavedam da stopam na eno nepoznano področje in da bom mogoče dajala kakšna banalna vprašanja, ki mogoče mojega sogovornika lahko užalijo, ker ne poznam njegove kulture, tako da sem pri tem malo previdna in včasih malo negotova/«*), saj tako lahko pridobivajo občutek za delo, soustvarjanje rešitev, hkrati pa se zmanjšuje negotovost vstopanja na neznano področje in povečuje možnost predvidevanja, ki jim pomaga predvsem pri stiku z že znano kulturo.

5.5 Seznanjenost s kulturnimi specifikami sogovornikov

Izkazalo se je, da polovica sogovornikov pozna kulturne specifike sogovornikov, s katerimi so v interakciji, če ne, pa stremijo k iskanju informacij, poizvedovanju tako pri sogovornikih kot v literaturi, ki jo sami prebirajo (a-22: *»Za vsa področja seveda tega ne poznamo in se poskušamo s tem tudi čim prej seznaniti, zato ker ena izmed naših kolegic sodeluje tudi v azilnih postopkih/«*, f-15: *»Drugače pa si še malo prebereš, pogovarjamo se tudi dosti med sabo, sodelujemo s sodelavci, tudi s sodelavci, ki vodijo določene postopke, ki še toliko bolj poznajo kakšne stvari, da urediš mogoče še kakšno specifik/«*). Predvsem so jim zelo poznane kulture nekdanje republike Jugoslavije (d-18: *» Imela sem tudi*

sogovornike, ki so prišli iz Bosne in Hercegovine, pa sploh niso znali slovensko, ampak je meni to znano okolje/«, c-8: »Večinoma kar dobro, ker prihajajo večinoma uporabnice iz drugih kulturnih okolij iz nekdanjih jugoslovanskih republik/«). Omenjajo tudi potrebo po večjem znanju in učenju, ena izmed sogovornic se zato celo vključuje v prostovoljno delo in se na ta način seznanja z multikulturnostjo sogovornikov (b-10: »kot prostovoljka delam v organizaciji, ki prihaja v stik z ljudmi iz drugih kultur/«).

5.6 Prilagajanje jezikovnih sposobnosti za soustvarjanje rešitev v interakciji

Vsi sogovorniki so potrdili, da se jim zdi pogovor v tujem jeziku, ki ga oba govorita, sprejemljiv način dela (b-16: »ja/«, c-12: »da/«) in ne predstavlja kakšne podrejenosti, temveč olajšuje okoliščine (f-27: »tako da ja, jaz tu ne mislim, da gre za podrejanje komurkoli, ampak gre enostavno tudi za lajšanje dela tudi sebi/«), celo več, to se jim zdi nekaj samoumevnega (e-22: »meni se to zdi včasih edina možnost, recimo se pogovarjaš z nekom, ki se pogovarja iz druge države, če je najin skupin jezik angleščina in nama to omogoča lažjo komunikacijo, je to nekako samoumevno/«), vsakdanjega (a-34: »angleški jezik postaja nek univerzalni jezik, in jaz ne vidim razloga, zakaj ljudje ne bi komunicirali v jeziku, v katerem se razumejo/«). Prav tako pa omenjajo, da je slovenščina še vedno prva (d-36: »Če govoriš slovensko, je slovensko vedno prvo/), in zagovarjajo dejstvo, da če posameznik živi v neki državi, se je prisiljen naučiti tudi jezika te države (a-32: »vsaka država sicer preferira svoj jezik, v Sloveniji je to slovenščina, sedaj če gledamo iz vidika neke integracije, vključevanja priseljencev, je seveda dobro, da se čim prej naučijo slovenskega jezika, saj ga v Sloveniji potrebujejo/«).

5.7 Sprejemanje novega kadra na podlagi verskega prepričanja

Sogovorniki omenjajo, da jih ruta ne moti (c-16: »mene ruta ne moti/«), prav tako ne ostali verski simboli, (d-47: »načeloma pa, samo to, da je pokrit/a mene ne bi nič motilo, tudi če bi oseba imela križ okoli vratu, karkoli pač/«), burka pa se jim zdi že bolj sporna (f-33: »ruta sama mi ni moteča, me nič ne moti, burka pa se mi že zdi sporna/«). Vseeno pa gre bolj za to, ali je oseba dovolj kompetentna za opravljanje specifične, narave dela (a-38: »če bi bilo kakšno drugo delo, da tega ne bi mogla/). Bolj jih zanima, kaj pravzaprav ruta predstavlja, kaj pomeni za delo v njihovem delovnem okolju (d-44: »izziv je bolj v tem, da glede na to, da imamo uporabnice muslimanke, ki so pokrite, in sem preko njih spoznala

veliko pravil in vsega, kar to prinese, bi prej zelo natančno preverila, kaj ta ruta v praksi zares pomeni/«), zato bi bolj kot na verske simbole bili usmerjeni v kompetence in osebnost človeka, njegove moralne, etične zadržke (d-48: *»ali pa preveriš čisto osnovna stališča do žensk, recimo koliko je zategla, koliko obsoja promiskuitetnost, koliko obsoja splav itn./«*). in način dela (g-33: *»ni toliko vprašanje same vere, kaj pa če nosi ruto, ampak ali ima to spoštovanje do drugega človeka, do druge kulture, do druge vere/«*, g-34: *ne bi sprejela nikogar, ki bi nekomu drugemu vsiljeval vrednote, verska prepričanja, pogled na svet/«*).

5.8 Odziv strokovnih delavcev na trčenje njihovih vrednot, kulturnih prepričanj ob sogovornikih v konkretnih primerih nasilja

Vsi sogovorniki so odgovorili, da se jim zdi nasilje nesprejemljiva praksa, omenjali so tudi, da takšni primeri niso redkost, nasilje se dogaja pred njihovimi očmi pogosto in ni le redka izjema, zato sogovornike s slovensko zakonodajo tudi seznanjajo (f-36: *»ena od stvari na teh razgovorih, ki jih svetovalci opravljamo ali pa predstavljamo, je, da naš sistem teži na ničelni toleranci nasilja, jih seznanjamo, da je to v naši zakonodaji tudi kaznivo, tako da to sigurno povem, in smo že imeli primere ja, ko smo se potem pogovarjali, kaj je namen, tudi z razgovorom potem, da fizično kaznovanje ni odgovor na to, da so drugačne stvari, nudimo tudi pomoč potem, če je potrebno strokovnjake, če ugotovimo, da gre za ponavljajoče se stvari, tako da ja/«*). 80 odstotkov sogovornikov omenja, da bi se v takem primeru soočili s starši (d-50: *»ustavila bi ga in povedala, da se to ne sme delati in da je v Sloveniji sploh sedaj to totalno prepovedano, čeprav je to moje osebno prepričanje/«*), poleg tega pa hkrati situacijo želijo raziskati naprej (d-52: *»Tako da bi verjetno imela potrebo, da še kdaj pokličem, in vidim, kaj se pri njih doma dogaja/«*) in preveriti zrelost nadaljnje obravnave, ki je odvisna od vsakega posameznega primera posebej.

Prav tako čutijo potrebo po odgovornosti za prijavo nasilja (h-17: *»v določenih primerih smo tudi že prijavili/«*) in upoštevanje zakonske podlage: *»Vsakdo, zlasti pa strokovni delavci oziroma delavke v zdravstvu ter osebje vzgojno-varstvenih, vzgojno-izobraževalnih zavodov in socialnih zavodov, ter izvajalci vsebin za otroke v športnih in kulturnih združenjih, ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti takoj obvesti center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo, kadar sumi, da je žrtev nasilja otrok*

ali oseba, ki zaradi osebnih okoliščin ni sposobna skrbeti zase.« Tako tudi nalaga 6. člen Zakona o preprečevanju nasilja v družini (2008):

- organi in organizacije ter nevladne organizacije, ki pri svojem delu izvedo za okoliščine, na podlagi katerih je mogoče sklepati, da se izvaja nasilje, so dolžni o tem takoj obvestiti center za socialno delo, razen v primeru, če žrtev temu izrecno nasprotuje in ne gre za sum storitve kaznivenga dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti;
- vsakdo, zlasti pa strokovni delavci oziroma delavke v zdravstvu ter osebje vzgojno-varstvenih, vzgojno-izobraževalnih zavodov in socialnih zavodov ter izvajalci vsebin za otroke v športnih in kulturnih združenjih, ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti takoj obvesti center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo, kadar sumi, da je žrtev nasilja otrok ali oseba, ki zaradi osebnih okoliščin ni sposobna skrbeti zase.

Omenjajo tudi raziskovanje vzrokov, alternativ in drugih možnih rešitev tako pri starših kot pri otrocih (g-37: *»zanimalo bi me, zakaj nekje čuti dovoljenje, da ga lahko udari, zakaj je to naredil, kaj da je ga pripeljalo do tam in če so kakšne alternative, npr. to bi vprašala starša, ampak ne ob otroku/«*), skratka pogovor z njimi. Tudi ukrepi na to temo so v njihovem delovnem okolju realnost (a-40: *»v tem primeru smo tudi tukaj pripravili določene delavnice za starše, v smislu vzgoje, kako to poteka, kaj je in kaj ni sprejemljivo/«*).

Ena izmed sogovornic je tudi omenila, da imamo v Sloveniji še vedno težave na tem področju, saj se po dejanski prijavi ne zgodi pravzaprav nič, se pravi prijava ni rešitev, celo več, velikokrat se sodelovanje s sogovorniki zaradi prijave prekine, nadomestila pa ni (e-31: *»kar se tiče še posebej Romov znotraj romske skupnosti: navadno se ne zgodi nič, mi nimamo nekega, če govorimo o nekih rezultatih, nekega pozitivnega primera, da bi rekla, aha tukaj pa smo vsi skupaj uspeli zmanjšat, rešit nasilje/«*).

5.9 Ravnanje ob kulturnih nesporazumih in trku kultur

Strokovnjaki zaznavajo kulturne nesporazume predvsem v primerih, kot so točnost, (a-36: *»npr. pride nekdo iz neke afriške države, se vključi v neko naše izobraževanje, v nek naš program in seveda mi pričakujemo, da človek pride točno ob tisti uri, a on pride čez 2 uri/«*), način vzgoje (c-13: *»vzgoja otrok, radikalna verska prepričanja, d-40: »saj pridejo*

sogovorniki z marsičem, najbolj pogosto se to vidi okoli religioznih prepričanj/«) in s tem povezana podelitev mnenja na spoštljiv način ter zavedanje, da nihče nima zadnje besede in je tudi ne potrebuje, saj je pogovor osredotočen na sodelovanje in vzpostavljanje dogovorov, rešitev, h katerim bodo učinkovito lahko prispevali vsi udeleženi tukaj in zdaj (Čačinovič Vogrinčič, 2011) (e-25: *»Tukaj recimo še največ nekih kulturnih nesporazumov mogoče povzročijo verovanja – da so ljudje različnih veroizpovedi, je to absolutno stvar, ki jo kot socialni delavec moram spoštovat, ampak se mi zdi, da je mogoče res včasih podeliti svoje mnenje, ne izpasti žaljiv, kadar podeliš svoje mnenje/«*).

Kaže se tudi na področju partnerstva, odnosov (f-31: *»pa težave, kar moram reči, pri moški – ženske, iskanje partnerk/«*, g-31: *»ali pa med starši in otroki, kjer so mogoče starši priseljeni pa otroci tukaj rojeni, tukaj včasih vidim ta trk kultur/«*), osebnih vrednot, pri vljudnostnih ali pozdravnih gestah (f-28: *»nekaj sem že omenila, recimo to, ko je bilo moški ženska, recimo rokovanje je lahko npr. pri nas se vsi rokujemo, enkrat me je nekdo zelo lepo opozoril, bil je ramadan, post itn. in sem se hotela rokovat, in je rekel: 'Ne smem z žensko,' ker ne pustimo moški/«*), pri načinu življenja in delovanju sistema določene države (f-29: *»trk kultur pa, dostikrat je predvsem največji problem, kjer imajo tudi največ težav, ravno način življenja in delovanje sistema v državi kot takega/«*).

Kultura neke države je lahko v nasprotju s prepričanji določene religije – ljudi, živečih v tej isti državi. Omenjali so tudi trk ob rigidno družbo (f-30: *»tukaj se mi zdi, da tukaj zelo trčijo na to našo, zelo rigidno družbo, veliko pravil, veliko slabih zakonov, slabo to in ono in da jim to onemogoča tukaj, da se vzpostavi življenje/«*), pravila, zakone, ki onemogočajo vzpostavljanje življenja. V takšnih primeri poskušajo predvsem razumeti doživljanje sogovornikov, saj se zavedajo pomembnosti prezentacije naše kulture, vrednot (h-14: *bolj kot s trkom kultur se srečujemo s trkom osebnostnih vrednot/«*), poskušajo vzpostaviti dialoga in sklepanja dogovorov na to temo, (c-15: *»pogovori, dogovori, zakaj je nekaj dobro za otroke oziroma ni dobro za otroke, čeprav to ni del kulture, iz kjer prihajajo/«*) ter raziskovanja načinov shajanja. Poleg tega do neke mere stremijo k toleranci, hkrati pa prek subtilnih metod zahtevajo tudi prilagoditev (a-37: *»To se dogaja. In to pač poskušamo potem skozi neke mehke metode do določene mere tolerirati, čez čas pa se seveda tudi od njih zahteva, da se v tem primeru prilagodijo/«*). Torej je to nekaj, s čimer se strokovnjaki srečujejo pogosto (a-35: *»to se pogosto dogaja/«*).

5.10 Razumevanje kulturne kompetentnosti

Največkrat strokovnjaki kot kulturno kompetentnega zaznavajo nekoga, ki je seznanjen z različnimi kulturami in temu prilagaja tudi način ravnanja, metode dela v interakciji (a-23: *»predvidevam, da gre za to, da so pač to neki ljudje, ki poznajo različne kulture, ki poznajo, kako ravnati v teh različnih kulturnih okoljih/«*, b-12: *»da poznaš kulturo drugega in se temu prilagajaš skozi svoje delo – prilagodiš metode, način dela, če je to potrebno/«*). Prav tako pa jo povezujejo z multikulturalnostjo (c-9: *»Nekaj, kar spodbuja multikulturalnost/«*). Kot kulturno kompetentnost razumejo tudi učenje in delovanje v skladu s celotno situacijo kulturnega okolja (e-16: *»potrebno je razumeti celotno neko situacijo in pač ravnati v skladu s tem, kar pač vemo in poznamo/«*), raziskovanje pomenov (e-17: *»ko ljudi vprašamo o teh stvareh, kaj vam pomeni to, kaj vam pomeni to/«*) in razumevanje širše slike, predvsem nekaterih komponent, kot so revščina, položaj, spol, neenakost (e-14: *»pa ne samo to, tudi razumevanje revščine, položaja, spola, družbenih neenakosti/«*).

Kulturno kompetenten je tisti, ki upošteva vsa ta pridobljena znanja o kulturah in jih na primeren način umešča v svoje delo, pri tem pa upošteva medsebojno spoštovanje, značilnosti posameznika (f-16: *»Se reče, da potem upoštevaš tako nekje znanja o drugi kulturi kot tudi poznavanje svoje kulture, da znaš to, bom rekla, na pravi način umestiti pri delu s stranko, z upoštevanjem tako obeh, obojestranskih značilnosti/«*). Prav tako je vrlina kulturno kompetentnega strokovnjaka, da je odprt, pripravljen spoznavati, sprejemati in predvsem razumeti umeščanje drugačnosti (g-19: *»Mogoče tudi nekaj, kar je zelo v nasprotju z mojo vrednoto, ampak da razumem, zakaj je tista vrednota tako drugačna/«*). Predvsem pa se jim zdi koncept ključen za delo, saj omogoča medsebojno prilagajanje, izbiranje (h-10: *»Možnost izbire/«*), saj se na ta način spoštuje posameznikov kontekst, katerega del je.

5.11 Vloga kulturno kompetentnega strokovnega dela

Kulturna kompetentnost strokovnjakom omogoča zavedanje, soočenje in spoznavanje s specifikami kultur prek dialoga (a-26: *»to je nek dialog, zato je zelo pomembno, da se te različne kulture sprejemajo, poznajo, sedaj ne seveda v detajle, ampak skozi interakcijo, na nek ta način/«*), saj takšen način omogoča lažje prilagajanje in delno sprejemanje, kar strokovnjaki zaznavajo kot nujno potrebno komponento za delo (a-24: *»nekako naše delo*

izhaja iz tega, da ima vsaka kultura neke specifičnosti. Občutijo, da ima multikulturalnost vedno večjo vlogo v svetu in pri samem delu. Vidi jo predvsem kot ključno osnovo pri delu generacije, ki prihaja za njimi (c-10: *»nekaj, s čimer se bo predvsem ukvarjala mlajša generacija in nas bo tudi kaj naučila/«*).

Za njen razvoj se zdijo ključni občutljivost, odprta drža (f-17: *»težko bi ta oseba verjetno me dojela tudi kot nekoga, ki bi pomagal, če že takoj na začetku se zelo postaviš kot, ti si sedaj tukaj, sedaj boš pa tako, kot je pri nas, in nič drugače/«*), spoštljivost in hkrati razumevanje položaja žensk, družine, moških, otrok (e-18: *»pri nas je to zagotovo ključnega pomena, če ne bi razumeli recimo nekega položaja romskega položaja, pa spet znotraj romske skupnosti položaja družine, ženske, moških, otrok, zagotovo ne bi mogli uspešno delati, recimo za nas bi bilo že omejitev to, da bi rekli, tukaj je naša pisarna, kadar nas potrebujete, pridite/«*), ter predvsem je uporabna, ko pri komunikaciji nastanejo šumi.

5.12 Ravnanje in soočanje s kulturno specifičnimi praksami pri delu, konkretneje s porokami romskih deklic

Največ strokovnjakov je odgovorilo, da je pri tako kulturno specifični praksi, kot so poroke romskih deklic, pomembna individualna obravnava posameznega primera (b-15: *»sprejemati je potrebno razlike v kulturah, vsak primer pa je gotovo drugačen in bi ga bilo potrebno kot takega obravnavati – pri tem se ne bi smelo kršiti osnovne človekove pravice, pogledati na družbeno dobro, na dobro posameznika/«*, g-27: *»Vsako situacijo, še posebej tako, bi posebej pretehtala/«*), obenem pa jim prav ta specifičnost predstavlja večno moralno dilemo in kompleksnost situacije (b-14: *»to je kompleksna zadeva, ne bi mogla reči ne da in ne/«*, f-21: *»saj to je sedaj večna dilema/«*). Za večino je ta specifična praksa nesprejemljiva, ne glede na to, kdo jo izvaja (e-21: *»se mi zdi, da v teh primerih, pa ne glede na to, ali mi rečemo, to je romska kultura, ali pa če rečemo, da to ni romska kultura, ne glede na to se mi zdi, da je potrebno upoštevati, da gre za neko škodljivo prakso, ne glede na to, kdo jo izvaja in kako/«*), saj je neskladna z zakonom (d-30: *»kakorkoli že, so prakse takšne in drugačne, če bi bile neskladne z zakonom, bi jaz zakon spoštovala in tudi ga zelo/«*), in krši temeljne človekove pravice, (a-27: *»v primeru, ko gre za varovanje nekih temeljnih človekovih pravic, določene kulturne prakse niso sprejemljive, ne morejo biti sprejemljive in jih tudi mi ne zagovarjamo/«*), zato menijo, da je takšne primere treba obravnavati strogo (d-29: *»jaz bi bila zelo stroga okoli tega/«*), težko pa jih je zatreti (h-12:

»niso sprejemljive, težko pa se jim zoperstavimo/«). Kljub temu pa je ena izmed sogovornic omenila, da bi kljub spoštovanju zakona poskušala najti neko tretjo možnost, (d-31: *»v bistvu ne bi, bi pa iskala način, da znotraj zakonov in pravil, ki obstajajo v Sloveniji, da se ena stvar doseže, če se da/«*), medtem ko se naslednja sogovornica zaveda možnosti drugačnega ravnanja v neki drugi državi, v nekem drugačnem okolju, z drugačnimi specifikami.

Zanimivo je tudi zavedanje, da je to perspektiva zahodnega sveta, kar še ne pomeni, da je univerzalno, vsesplošno dobra (f-22: *»tudi ko govorimo o posameznih civilizacijah, pa rečemo: se jih civilizira, kultivira, in se potem vprašaš, ali res, z nekim zahodnim pogledom na svet, ali je res boljše ali ne/«*), hkrati pa obstaja dejstvo in zavedanje, da je otrok le otrok; strokovnjaki so si na tem področju bili enotni, da deklice pod 15. letom starosti niso zrele za poroko oziroma za odločanje o takšnih odločitvah (f-24: *»naj ima nekaj od življenja, sedaj če gledamo, da je s 15 leti oseba, lahko recimo že poslovno sposobna, pa da tudi sama že pri zdravniku lahko odloča brez staršev, potem bi rekla okej, po 15. letu, tista neka starost, čeprav če bi se dalo, bi seveda pomikala to lestvico do 18., če je že tako/«*, g-26: *»Kar je pa pod 15 ... mislim tukaj so res moralne dileme, tukaj pa bi verjetno vztrajala pri svoji vrednoti./«*). Po 15. letu pa to zrelost nekako že prepoznavajo prek zakonske pravice o poslovni sposobnosti posameznika, ki nastopi kot posledica določene starosti in duševnega zdravja (Dobovičnik, 1993), vendar kljub temu poudarjajo, da bi vsaj poskušali slediti svojim lastnim vrednotam, da je pri teh letih poroka nesprejemljiva (f-23: *»moje osebno mnenje je, da naj bo otrok – otrok, dokler je/«*, g-22: *na terapijo verjetno ne bi prišli, ampak da bi jaz mogla s temi ljudmi delat, bi kljub vsemu ohranila to svojo vrednoto, da je poroka prezgodaj, če človek še ne more – ko ga (iz svojega stališča) ne moreš še dojemati kot odraslega/«*), čeprav se jim zdi, da je spoznavanje in razumevanje te tradicije še vedno zelo pomembno (g-23: *»zdelo bi se mi zelo pomembno, da jaz spoznavam tudi na drugi strani, da razumem, zakaj je še vedno taka tradicija/«*). Poudarjali pa so predvsem zavedanje, da marsikatera kulturna praksa oziroma tradicija lahko služi za zlorabo (d-31: *»Zdi se mi, da se za tem dostikrat (da je nekaj npr. kulturno dopustno, ker je za eno kulturo to nekaj normalnega, pri nas v zakonu pa tega ni), znotraj tega se lahko skriva marsikaj/«*, g-24: *»Včasih tudi tradicija služi za zlorabo/«* in da je popolnoma nesprejemljiva še posebno v primerih, ko z določeno prakso posegamo v pravice drugega oziroma imamo z njo vpliv na specifičnega nekoga (a-30: *»ampak v primeru, da vpliva na nekega drugega, tretjega posameznika, pa je neka taka praksa nesprejemljiva po naši interpretaciji/«*).

5.13 Razumevanje multikulturalnosti

Strokovni delavci in delavke multikulturalnost razumejo kot srečanje več kultur hkrati, ki ustvarjajo novo kulturo (g-6: *»razumem jo kot srečanje kultur, ki ustvarja novo kulturo, tako jo razumem/«*), mešanico kultur (f-6: *»zame je multikulturalnost, bom rekla, mešanica različnih kultur, kjer pravzaprav ena bogati drugo, prevzemanje ena od druge, prilagajanje ena drugi in predvsem se mi zdi neka pestrost družbe kot take z multikulturalnostjo/«*) in sobivanje teh kultur na istem mestu (a-10: *»multikulturalnost je neka možnost sobivanja različnih kultur v nekem prostoru/«*, b-4: *»več različnih kultur v sobivanju na istem kraju/«*, c-5: *»več kultur na enem prostoru/«*, d-9: *»razumem jo kot to, da je več kultur na istem mestu skupaj se stika in sobiva/«*, e-6: *»multikulturalnost razumem kot neko sobivanje različnih kultur/«*).

Prepoznavajo tudi značilnosti posamezne kulture znotraj neke regije, prostora in je ne povezujejo samo z razumevanjem državnih meja, marveč tudi znotraj njih (b-6: *»povezovanje ljudi po svetu/«*, g-7: *»tudi tukaj znotraj je neka kultura nekega kraja zelo posebna, ali pa neke doline, ki so mogoče določene značilnosti/«*).

Multikulturalnost povezujejo predvsem z migracijo, begunstvom, povezovanjem (a-9: *»pa seveda tudi z begunstvom/«*), se pravi, jo vidijo kot neko pridobitev, večje možnosti (a-8: *»Multikulturalnost je seveda zelo povezana z globalizacijo, z nekim vse večjimi možnostmi za potovanje ljudi, z migracijami/«*). Omenjali so multikulturalno zastavljeno nekdanjo republiko Jugoslavijo, (a-11: *»naše okolje do določene mere je multikulturalno, recimo nekdanja Jugoslavija, je blazno multikulturalno zastavljena/«*, d-10: *»mogoče je v slovenskem prostoru to bolj povezano z republikami bivše Juge, saj od tam večinoma prihaja drugačna kultura v Slovenijo/«*), ki danes še vedno zaznamuje slovensko kulturo, čutiti pa je njeno pomanjkanje, ko se pogovarjamo o prisotnosti bolj oddaljenih kultur v Sloveniji (a-13: *»se pravi še vedno nimamo nekega zelo visokega deleža priseljencev drugih kontinentov/«*, e-7: *»mi se kot društvo ali pa jaz kot socialna delavka trudimo upoštevati načela neke multikulturalnosti, je pa videt v praksi, da je zelo veliko pomanjkanje/«*), kot tako npr. bolj zaznavajo Švico (d-12: *»ko pa grem kam v tujino, npr. bila sem v Švici, pa sem res zaznala to multikulturalnost kot takšno, ki si jo sama predstavljam. da je/«*).

5.13.1 Vloga multikulturalnosti – njene prednosti in slabosti

5.13.1.1 Prednosti

Največja prednost multikulturalnosti je predvsem v bogatenju družbe in njenih posameznikov (a-14: *»da gre za neko bogato družbo, skupnost, kjer gre za to, da tam živijo neki posamezniki, ki imajo različna znanja, navade, poglede, kar lahko to skupnost v veliki meri obogati/«*), ter posledično omogoča raznoliko dožemanje, razumevanje, spoznanje (f-7: *»moram reči, da v vsem tem času, lahko rečem, da me je to delo zelo obogatil, ker res tako osebnostno, pri sebi dobiš ogromno stvari in tudi sicer, z nekimi novimi spoznanji/«*), spoštovanje (e-8: *»se mi zdi to sedaj neko spoštovanje, neko sobivanje, ki bi moralo biti samoumevno/«*) in kar je v psihosocialnih sistemih podpore in pomoči še posebej pomembno, prinaša nov pogled na težave in rešitve (d-14: *»prednost je definitivno različno razumevanje težav ter s tem povezano različno iskanje rešitev, dožemanje problemov pri ljudeh/«*).

Strokovnjaki omenjajo, da so za njeno pozitivno pridobitev nujno potrebni odprtost, prilagajanje, sprejemanje, saj se na ta način lahko veliko naučimo (h-3: *»prednosti: spoznavanje in sprejemanje različnosti, razgibanost, raznolikost, zanimive izkušnje, širjenje obzorja/«*), predvsem nam omogoča vpogled vase, v svojo lastno kulturo, navado, prepričanja, vrednote in hkrati prinaša dvom v vse to (g-10: *»prednosti so to, da (vsaj zame) res bogati ta svet, sebe lahko vidim v drugi luči, sebe lahko pogledam, svojo kulturo, svojo navado pa svoje prepričanje, pa svoje vrednote, lahko mogoče na en način malo podvomim v to, ko z druge strani pogledam/«*), kar je lahko popotnica za spremembe (lastnih vrednot, samega sebe).

Omogoča, da se ljudje, ki se gibljejo v podobnih krogih, npr. konkretno v psihosocialni podpori, združujejo in na ta način nadgrajujejo svoje znanje, saj vsak prinaša svoje specifično znanje, vpogled, veščine, kompetence, izkušnje. Pri vsem tem medkulturnem učenju pa krepimo svoje veščine strpnosti, spoštovanja, sprejemanja, razgibanosti, raznolikosti, širimo obzorje in se učimo sobivanja enega z drugim.

5.13.2 Slabosti

Delovanje v multikulturnem kontekstu za marsikoga predstavlja izziv, (a-15: *»Slabosti pa so seveda te, da to skupno življenje nikakor ni enostavno, sedaj ti posamezniki, ki imajo*

različne kulturne navade, vzorce, se morajo nekako prilagajati, najti skupni jezik za tiste, ki imajo neko drugo navado, in tukaj so neki izzivi/«), predvsem se ta kaže v samem prilagajanju in soustvarjanju skupnega jezika. Sobivanje v medkulturnem okolju pa je prav zaradi raznolikosti lahko oteženo.

Strokovni delavci in delavke omenjajo, da nas kulturne predpostavke lahko omejujejo (c-6b: *»slabosti: ena kultura lahko omejuje druge kulture, jih zatira/«*), npr. na področju pristopov prav zaradi določene percepcije in razumevanja realnosti (d-15: *»definitivno omejitve, ki jih druge kulture prinesejo, npr. če ne poznaš druge kulture in si potem predstavljaš vnaprej, da bo človek naredil stvari, ki se tebi zdijo normalne, potem pa se lahko izkaže, da jih ne bo/«*), lahko se razvije tudi zatiranje – dominantnost ene kulture, ali pa celo pride do razkola (b-5: *»lahko pa obratno pride še do večjih predsodkov in razkola/«*). Prav ta dominanca neke kulture (npr. zahodne – evropske) lahko povzroči strah pri posameznikih, kar povzroča bojazen propada lastne kulture (f-8: *»če pogledamo malo, kako je sicer danes, kako ljudje gledajo na multikulturnost, kako je to nuja tega, je dosti teh teženj, ki vzpostavljajo svoje kulture, in ta bojazen nekje propada lastne kulture, podrejanja svoje kulture drugi kulturi/«*, f-9: *»jaz sicer mislim, da do tega ni potrebno, da pride, če se tako sprejema, da ne gre za podrejanje, bom rekla, za enakovredno sprejemanje/«*).

Strah se opazi predvsem pri raznolikih vrednotah, netoleranci (h-5: *»slabosti: lahko spodbudi netolerantnost (zaradi strahu, nepoznavanja, predsodkov)/«*), verovanjih, veri, omenjajo predvsem aktualno temo: preplet krščanstva in islama (f-10: *»največ strahu, kar se kultur tiče, mogoče ravno iz vidika nekih vrednot, ki so lahko zelo različne, sploh sedaj, kjer se srečujeta krščanstvo, islam, in so te ekstremi mogoče/«*). Razumejo ju kot nastanek zaradi nečesa nepoznanega, saj se ljudje nočemo spoznavati ob nekom drugem (g-12: *»negativno je mogoče to, ne vem pa, če je to odvisno samo od multikulturnosti, ampak ta strah, ki se naseli ob nepoznanem/«*). Rešitev vidijo v načelih multikulturnosti pri samem delu, predvsem ko gre za odnose v mešanih zakonih (g-14: *»edino to mogoče, otrok rojen v enem takem multikulturnem okolju oziroma v mešani zakon/«*).

5.14 Pomen medkulturnega delovanja pri delu

Osnova za delo je občutljivost, skozi katero poteka interakcija, multikulturno okolje pa to občutljivost še toliko bolj spodbuja. Medkulturno sodelovanje se strokovnjakom zdi zelo pomembno (e-32: *»se mi zdi, da je to zelo pomembno/«*) in se zavedajo, da so (ali pa še

bodo) takšne okoliščine del vsakdanjika (e-35: *»biti v nekem multikulturnem okolju, se mi zdi res, da je to naš vsakdan/«*, h-20: *»vsakodnevno se srečujemo z medkulturno interakcijo/«*). Predvsem pa imajo v mislih zavedanje, da človeka ne morejo razumeti, ne da bi razumeli njegovo okolje, to je seveda lažje, ko jim je ta okolica dokaj poznana, in težje, ko morajo delovati v nepoznanih okoljih, nepoznani kulturi, kar pomeni, da morajo takrat vnesti še toliko več spoštovanja za razumevanje.

5.15 Medkulturno sodelovanje

Večina strokovnjakov navaja, da organizacije ne dajejo posebnih spodbud za udeležbo, sodelovanje pri učenju v multikulturnem okolju (b-11: *»vsakodnevno srečevanje s strankami, nisem zasledila kakšnih posebnih spodbud in tudi ne obratno/«*, d-64: *»jaz nisem nikoli prav imela občutka, da bi nas prav spodbujala v medkulturno interakcijo/«*, c-22: *»me ne/«*). Prav tako večina še ni imela možnosti za udeležbo v tako zasnovanem izobraževanju (b-20: *»tega se še nisem nikoli udeležila, bi se, če bi bilo organizirano, in bi videla v tem pomen/«*, c-20: *»do sedaj še nisem bila na takem predavanju/«*), je pa to vsekakor nekaj, kar bi si želeli, kar se jim zdi smiselno (c-21: *»sigurno zaželeno/«*).

Zavedajo se, da sodelovanje med organizacijami, državami, ki se srečujejo s podobnimi težavami, daje nova znanja in uporabne rešitve (d-56: *» Ne vem, če sem sploh kdaj sodelovala, v bistvu se mi zdi dobro ravno iz vidika, da multikulturnost prinese nove poglede na probleme, nove rešitve/«*, d-58: *»v bistvu čim več sodelovanja s komerkoli, npr. po državah, kjer so specifični problemi in se iščejo specifične rešitve, in ima mogoče kakšna država problem že leta in so poskusili že vse živo in so prišli do nekaterih rešitev, medtem ko pa mi šele raziskujemo/«*, g-40: *»Velikokrat je tako, da če smo v eni kulturi in malo podobno razmišljamo, da potem imamo podobne rešitve in pristope/«*), zato ko te možnosti ni, poskušajo delovati samoiniciativno in na ta način zasnujejo multikulturne projekte (f-39: *»mislim spodbuja, glede na to, da smo tudi sami pravzaprav bili pobudniki posameznih projektov multikulturnosti, potem ja, seveda, da nas tudi, ko že sami sproduciramo, preko razpisov so se iskale npr. nevladne organizacije, ko se je izvajalo razne projekte multikulturnosti, tako da ja, vsekakor/«*).

Predvsem v zadnjem času, ko je Slovenija bila v krizi, se je zaznalo manj pogosto mednarodno sodelovanje (d-60: *»zadnje čase se mi zdi, da mi veliko manj sodelujemo/«*), oziroma tujina bolj redko pride na vrsto, velikokrat pa se omenja razloge finančne narave (e-34: *»v tujini pa zelo izjemoma, pač jaz mislim, da je tu zadaj finančna težava/«*, f-38:

»sedaj tujina pride bolj redko, ker je bilo posredi 'šparanje' vsa ta leta na javni upravi, zato se je bolj malo ven hodilo, ampak ja, so tudi bile, občasno kam se gre in so tudi te multikulturalnosti vključene, je bilo pa tudi v Sloveniji kar nekaj na to temo/«).

Vseeno pa je nekaterim organizacijam uspelo ohraniti medkulturno izmenjavo informacij in učenje ter na tak način sodelujejo v mednarodnih projektih (a-42: *»delujemo tudi v različnih mednarodnih projektih, tako da tudi tam pač sodelujemo/«*), v katere vključujejo tudi prostovoljce. Imajo multikulturno perspektivo, h kateri stremijo. (e-33: *»recimo nevladne organizacije, pa ne samo nevladne organizacije, tudi vrtci, šole itn. se zagotovo pogosto srečujemo na nekih seminarjih, izmenjujemo neke izkušnje, verjetno je tega še vedno premalo/«*). Na ta način pa spodbujajo tudi tujce, da pridejo v Slovenijo (d-62: *»ali pa pridejo nekateri tudi k nam, se malo pozanimat, kako kaj delamo/«*). Če možnosti za izmenjavo izkušenj v tujini ni, še vedno vidijo priložnost za soustvarjanje v slovenskem prostoru, in na ta način participirajo na seminarjih, okroglih mizah, konferencah, kongresih (f-37: *»kar se tiče Slovenije kakšnih takih konferenc / okroglih miz na to temo, če je možno, se tudi udeležujemo/«*, g-42: *»možnost pa je recimo 1x letno, sedaj kongresa ali kaj podobnega/«*).

K multikulturnemu delovanju jih spodbujajo predvsem sogovorniki, jim dajejo zagon za spremembe, raznolike vidike, še vedno pa se izkazuje potreba po večjem sodelovanju, poglobljenem delu in skupnem delovanju (g-43: *»Sama organizacija ne, v bistvu me narava mojega dela oziroma me v to spodbujajo moji uporabniki/«*, g-41: *»mogoče ena druga kultura drugače razmišlja, in lahko tudi ponudi ene rešitve ali pa poglede, ki so mogoče zelo sveži, to je tisto, kar mi je zelo pomembno/«*, h-19: *»tovrstno sodelovanje bogati, slišiš različne vidike, spodbudi te k razmišljanju, spremembah/«*).

5.16 Odgovori na raziskovalna vprašanja

- Kako sogovorniki razumejo kulturo in kako to razumevanje pretvarjajo v socialnodelovno okolje?

Sogovorniki kulturo zaznavajo skozi navade, jezik, umetnost, vero, vse, kar človeka zaznamuje, ga definira. Da bi sogovornikovo bistvo in to, kar je, razumeli, se zavedajo, da morajo razumeti tudi njegovo okolje, ki je nanj imelo vpliv, obenem pa se zavedati svojega, saj se le na tak način lahko učijo, razmejijo in spoštljivo raziskujejo. Hkrati poudarjajo, da je pri njihovem delu spoštovanje kulturnih navad eno in škodljivost

kulturnih praks drugo. To pomeni, da določen način vedenja, percepcija ni izgovor za izvajanje škodljive prakse, še posebej, če se s tem kršijo človekove pravice. Zato se jim zdi še posebej pomembno poznavanje kulturnih specifik, saj se to nekako od njih kot strokovnjakov pričakuje, hkrati pa prek specifik lahko hitreje razumejo stališča, mišljenja, položaj, samoopredeljevanje in vzroke, s katerimi lahko gradijo na soustvarjanju rešitev.

- Zanimali so me konkretni primeri, v katerih sogovorniki opažajo pomembnost uporabe kulturne kompetentnosti, in kdaj prihaja do kulturnih nesporazumov.

Izkazalo se je, da strokovnjakinje in strokovnjaki pri svojem delu uporabljajo model kulturne inteligentnosti in njenih značilnosti. Čeprav je večina odgovorila, da s terminom ni seznanjena, pravzaprav ne vedo, da ta koncept med delom že uporabljajo, saj so jih izkušnje popeljale v to smer. To se je predvsem izkazalo pri komunikaciji, sporazumevanju s sogovorniki, ki prihajajo iz drugačnega okolja kot oni, navajajo, da stremijo k več spoštljivosti, razumevanja in predvsem k zanimanju – motivaciji, ki je pravzaprav nepogrešljivi element kulturne inteligentnosti, brez katerega se kulturna inteligenca ne more razvijati. Navajajo, da njihova želja po učenju, izobraževanju in seznanjenosti s pozdravnimi oziroma vljudnostnimi frazami ogromno pripomore k etiki komunikacije, s katero lahko pozneje stremijo k soustvarjanju dobrih rešitev. Ta motivacijski dejavnik jim omogoča tudi, da ko z neko specifiko ali načinom niso seznanjeni, informacije poiščejo, ne stagnirajo, ampak res poskušajo sogovornika razumeti, čeprav se njihove vrednote, mišljenje, perspektiva razlikujejo. In prav to je ena od pomembnih veščin socialnega dela – razumeti in biti razumljen. Pri tem so pripravljeni prilagoditi svoje jezikovne znanje, saj se jim zdi ključno, da se razumejo s sogovornikom, kar pomeni, da je globalizacijski jezikovni vpliv zanje nekaj vsakdanjega in da je brez njega komunikacija nična, razen v primerih, ko imajo možnosti za najem dodatne, tretje osebe. Omenjajo prevajalca, ki naj bi bil hkrati tudi kulturno senzitiven. Nadalje se z načinom kulturno kompetentnega dela dobro znajdejo tudi v pogostih situacijah tako imenovanih kulturnih nesporazumov ali komunikacijskih šumov. Navajajo predvsem verska prepričanja, partnerstvo, odnose (predvsem v mešanih zakonih), integracijo in vzgojo otrok. Predvsem pa je zanimiv rezultat, da bi se v primeru nasprotnega prepričanja, vrednot v primerih nasilja odzvali vsi, celo več, izkušnje so jim pokazale, da je potreba po ozaveščanju o preprečitvi nasilja velika, zato v ta namen izvajajo delavnice, izobraževanja, pogovore, soočenja, tudi prijavijo nasilje (glede na posamezni primer), vendar po njihovem mnenju prijava zadeve

ne reši, temveč slabša, saj posledično sledi izguba stika. Prav pri srečevanju s specifičnimi kulturnimi praksami kulturna kompetentnost, navajajo, omogoča odprtost, pripravljenost spoznavanja, sprejemanja in umeščanja ter prilagajanja načina dela s posameznim sogovornikom. Še posebej se jim to upoštevanje zdi koristno pri konkretni praksi – pri porokah romskih deklic. Te so strokovnjakom večna moralna dilema, s katero se soočajo pogosto. Primere obravnavajo posamezno, saj se zavedajo kompleksnosti, vseeno pa se jim zdijo poroke pod 15. letom starosti popolnoma nesprejemljive, tudi pri porokah po tem letu starosti bi zagovarjali svoje vrednote in prepričanja, medtem ko bi v določenem trenutku popustili, če posamezniki v tem ne bi zaznali škodljivosti prakse.

- Kakšno vlogo ima pri implementaciji, razvoju in uporabi kulturne kompetentnosti organizacija – delovno okolje, v katerem strokovnjaki delujejo?

Multikulturnost strokovnjakinje in strokovnjaki razumejo kot srečanje in sobivanje kultur na enem mestu, ki hkrati ustvarja novo kulturo. Prav tako se zavedajo njene razsežnosti zunaj in znotraj umetno določenih meja. Predvsem pojem povezujejo z migracijo, begunstvom, povezovanjem, večjimi možnostmi in globalizacijo. Sicer velikega deleža multikulturnosti v Sloveniji ne zaznavajo, vseeno pa se jim zdi koncept znan, kot multikulturno predvsem zaznavajo nekdanjo republiko Jugoslavijo. Njena vloga se jim zdi vsak dan večja in bolj pomembna, saj koncept omogoča raznoliko dožemanje, razumevanje, spoznavanje in prinaša nove poglede, perspektive, rešitve, kar se jim zdi tudi velika prednost pri delu. Hkrati pa se zavedajo, da je zanjo potrebna odprtost, pogled vase in da z njo krepijo veščine, kompetence, znanje, izkušnje, spoštovanje, strpnost, da se prek nje učimo sobivanja. Po drugi strani pa jih prav ta raznolikost lahko omejuje ali celo povzroča razkol zaradi enosmerne usmerjenosti, kar lahko povzroči potrebo po dominantnosti ene kulture in bojazen propada druge. Vse to pa lahko pri ljudeh povzroči strah, skozi katerega sogovorniki opazijo razlog početja določenih aktualnih dogodkov. Sicer pa se jim medkulturno sodelovanje zdi zelo pomemben delež uspeha pri delu, čeprav večina možnosti izmenjave mnenj in informacij ter dodatnega izobraževanja v tujini še nima. Nimajo občutka, da jih organizacija v to spodbuja, zato se v to smer usmerjajo sami. To pomeni, da delujejo v več mednarodnih projektih, in na tak način pridobivajo pomembna znanja ter izkušnje, poskušajo pa vključiti tudi prostovoljce. Zaznati je tudi veliko samoiniciativnosti in težnje po sodelovanju na kongresih vsaj enkrat letno ter po udeleževanju na dogodkih v Sloveniji, kot so okrogle mize, simpoziji, konference in

podobni. To cenijo in se za to tudi zavzemajo, saj jih prav v multikulturno smer najbolj spodbuja narava dela oziroma sogovorniki.

6 Razprava

6.1 Kultura in njeno umeščanje v delovnem okolju s sogovorniki

Ena prvih in najstarejših definicij kulture pripada Edwardu Burnetu Tylorju, ki kulturo opisuje kot kompleksno celoto, ki vključuje znanje, verovanja, vrednote, umetnost, zakone in navade, ki jih navadno pridobimo v družbi (Sinha, 2002). Moja raziskava je pokazala, da strokovnjakinje in strokovnjaki še danes prav na ta način razumejo in tudi opisujejo kulturo. Največkrat so omenjali navade, jezik, vero in okolje, ki posameznika definira, konstruira. Ena od sogovornic je skoraj enako povzela razumevanje kulture v povezavi z vedenjem, kot ga je opredelil Stallter: »Eksplicitno vedenje [...] pokaže, kaj ljudje delamo, medtem ko implicitno implicira na vzroke za to vedenje. Implicitne vrednote globoko sooblikujejo osebnost in identiteto posameznika« (Stallter, 2009), in sicer je rekla takole: *»Kulturo jaz razumem kot eno vrsto sobivanja, mogoče kot neke implicitne ali eksplicitne govore, ki omogočajo to sobivanje«* (g-1). Pri stiku z raznolikimi kulturami lahko kmalu ugotovimo, kdo pravzaprav smo, kaj vse doprinese naša kultura, v kateri smo popolnoma domači in jo imamo za samoumevno. Tudi glede tega sogovornice in sogovorniki v raziskavi omenjajo, da je zelo dobrodošlo poznavanje samega sebe, svojih vrednot, prepričanj, predsodkov, nato pa iščemo načine, kako v interakciji s tem, kar doprinesemo vanjo, pravzaprav delujemo. Večina tuje literature pogosto omenja tudi večščino samozavedanja [*self-awareness*], raziskovanje lastnega jaza, kulturnega okolja, ki nas determinira, da smo lahko v stiku, in da prepoznamo lastno kulturno identiteto, na podlagi katere vstopamo v interakcijo z ljudmi iz drugih kulturnih okolij. Raziskava je pokazala, da se strokovne delavke in strokovni delavci zavedajo, kako pomembno je biti odprt za sprejemanje novega in pogled s sogovornikovega vidika. Na ta način se soustvarja in odpira predispozicija za delovanje v multikulturnem okolju.

6.2 Multikulturno soustvarjanje rešitev v procesih pomoči

Multikulturnost sogovorniki večinoma dojemajo kot sobivanje na istem mestu, o čemer govori tudi teorija. V teoriji multikulturnost opredeljujejo kot soobstoj raznolikih skupnosti hkrati. Ena od sogovornic pa še dodaja, da je Slovence morda strah prav tega soobstoja in prilagajanja, razlog pa vidi v majhnosti države in pravi: *»Največ strahu, kar se kultur tiče, mogoče ravno iz vidika nekih vrednot, ki so lahko zelo različne, sploh sedaj,*

kjer se srečujeta krščanstvo, islam, in so ti ekstremi mogoče ...» (f-10). Obenem multikulturnost povezujejo predvsem z migracijskim gibanjem, begunstvom in povezovanjem. Navsezadnje multikulturnost mnogi avtorji poskušajo postavljati v ospredje prav zaradi njenega namena, in sicer enakopravnih, enakovrednih odnosov ter bogatih izmenjav, h katerim ti odnosi lahko doprinesejo. Sogovornice in sogovorniki prednost multikulturnega okolja vidijo kot novo priložnost za učenje, izmenjavo informacij, idej in spodbud, ki prihajajo od zunaj. Doprinos predvsem povezujejo z reformističnim gibanjem, v katerem ima medkulturno povezovanje glavno vlogo, obenem pa je usvojitev medkulturnih kompetenc nujna za nadaljnji razvoj. V tako raznolikem okolju so torej bistveni odnosi med različnimi skupnostmi, etnijami, kjer pričakovano nastajajo tudi šumi, nesporazumi. Ko sem sogovornice in sogovornike v raziskavi vprašala o slabostih multikulturnosti, so omenjali razkol, zatiranje, omejitve, razpad itn. Menijo, da se lahko predsodki okrepijo in da so lahko ljudje zaradi prevelikih pričakovanj potem razočarani. Tudi v literaturi lahko preberemo, da je večinsko mnenje podobno. Lahko povzamem, da je združitev na enem mestu, na istem kraju, lahko tudi slabost, saj iste člane, ki so se prej združevali in imeli od tega koristi (pridobivanje in izmenjava novih informacij, znanja), razdeljuje. Menijo, da jih kulturne razlike ločujejo in nakazujejo na različnost, drugačnost. Znano, pričakovano in zdi se običajno naravno, da ljudje bolje delujemo v že znanih situacijah, saj imamo o tem izkušnje in vemo, kaj deluje in kaj ne, kaj lahko pričakujemo ter kako se na to odzvati. Ko pa smo postavljeni v neznano situacijo, nam je težje, zato je potreba po odprtosti in spoštovanju še toliko večja. Lahko je prisoten tudi strah zaradi presenečenj, ki nas lahko doletijo, in lastnih predstav, ki niso nujno resnične, nimajo osnove v dejstvih. Sogovorniki predvsem odgovarjajo tako. Pri tem nam je lahko v pomoč kulturna kompetentnost, saj daje nepoznanemu okvir.

6.3 Kulturna kompetentnost

Prav koncept kulturne kompetentnosti strokovnim delavkam in delavcem omogoča, da so zmožni pogledati skozi leče sogovornika, se mu pridružiti in skupaj soustvariti rešitve, ne da bi pri tem izgubili sebe in to, kar so. V strokovni literaturi se pogosto poudarja, da prav takšna percepcija omogoča kakovostne delovne odnose v procesih pomoči in nasploh samozadovoljstvo. In prav to je navedla ena od sogovornic v raziskavi: *»Jaz sicer mislim, da do tega ni potrebno, da pride, če se tako sprejema, da ne gre za podrejanje, bom rekla, za enakovredno sprejemanje« (f-9).* Sogovornice in sogovorniki kot kulturno kompetentno

strokovnjakinjo ali strokovnjaka pojmujejo predvsem nekoga, ki je seznanjen s specifikami različnih kultur in ki deluje ter se uči na podlagi tega, kar mu neko raznoliko okolje ponuja. Tudi v literaturi se poudarja empatičnost posameznika do druge kulture, iznajdljivost, poznavanje in odprtost. Vseeno je ob naboru raznolikih kulturnih prepričanj, navad in perspektiv pričakovati, da nastane kulturni nesporazum, kar pa je nekaj povsem običajnega. Bolj pomembno je, na kakšen način se takrat strokovnjakinje in strokovnjaki odzovejo, katere načine uporabijo, da se lahko približajo sogovorniku ali sogovornici, da interakcija lahko teče nemoteno. Da bi to bilo mogoče, je v literaturi zaznati poudarek na etnični in kulturni občutljivosti, ustrezni rabi jezika, ki združuje in doprinese k etničnemu sporazumevanju. Tovrstni vidiki razblinjajo predsodke, izpostavljajo škodljive prakse in se obračajo k dobrim, kar se kaže v enakovrednih odnosih (Humljan Urh, 2014b). Konkretno pri praktičnem delu sogovornice in sogovorniki navajajo prilagajanje pri sporazumevanju, kar pomeni, da govorijo jezik, ki ga razumeta oba, hkrati pa so mnenja, da če govori sogovornik ali sogovornica slovensko, moramo to krepiti. Ena od sogovornic celo omenja, da bi bilo za strokovni kader dobro, če bi poznal jezik sogovornikov. To so pomembne prvine in veščine strokovnjakinj in strokovnjakov ter so ključen nastavek za usvajanje kulturne inteligentnosti, na katero se prav tako lahko zanesejo v stiku z medkulturnim kontekstom.

6.4 Kulturna inteligentnost

Raziskava je pokazala, da si želijo dodatnega znanja in usvajanja veščin kulturne kompetentnosti in kulturne inteligentnosti. Nekateri njihovi delodajalci tudi razmišljajo in vodijo organizacije v to smer, kar je zelo dobro, saj je v literaturi zaznati velik poudarek na motivaciji posameznic in posameznikov za učenje novih veščin. Osredotočajo se tudi na vpeljavo tovrstnega izobraževanja v šolski sistem, kar se danes že zazna na fakultetah z raznimi programi izmenjave v tujini, vendar je tega še vedno premalo. Tudi v literaturi je zaznati veliko vzporednic med konceptom kulturne inteligentnosti in konceptom čustvene inteligentnosti, le da kulturna inteligentnost poudarja predvsem spremenljivost posameznikov, na kar pa vpliva okolje. Avtorja Ang in Soon jo opisujeta kot »sposobnost učinkovitega delovanja v medkulturnih kontekstih« (Cizel et al. 2016: 13) in menita da ima pomemben vpliv na razvoj veščin za uspešno delovanje v tovrstnih okoljih.

Medkulturnih kompetenc se lahko naučimo s treningom, vendar je predpogoj, da za učenje pokažemo nekaj interesa. Motivacija ima pri tem ključno vlogo in posameznika

usmerja k učenju, spoznavanju novega in je glavno gonilo, predvsem ko smo postavljeni pred izzive. Čeprav so bili odgovori večinoma negativni, ko sem sogovornike povprašala o poznavanju teh kompetenc, sem v nadaljevanju razbrala, da večšine pravzaprav že uporabljajo pri svojem delu, saj jih narava in način dela sama v to spodbujata, kar je bilo tudi moje predvidevanje. Med prebiranjem literature sem pogosto naletela na opise primerov nasilja. Prav pri tem se pokažejo posameznikove vrednote, etična in moralna drža, za katere vemo, da se pri posameznikih razlikujejo. Na to temo sem oblikovala vprašanje glede odziva strokovnjakinj in strokovnjakov v primeru nasilja nad otrokom. Vsi so si bili glede tega enotni, saj bi se v tem primeru odzvali, kakor je v Sloveniji zakonsko določeno. Sogovornice in sogovorniki navajajo v takem smislu, kot je povedala ena izmed sogovornic: *»Ena od stvari na teh razgovorih, ki jih svetovalci opravljamo ali pa predstavljamo, je, da naš sistem teži na ničelni toleranci nasilja, jih seznanjamo, da je to v naši zakonodaji tudi kaznivo, tako da to sigurno povem, in smo že imeli primere ja, ko smo se potem pogovarjali, kaj je namen, tudi z razgovorom potem, da fizično kaznovanje ni odgovor na to, da so drugačne stvari. Nudimo tudi pomoč potem, če je potrebno strokovnjake, če ugotovimo, da gre za ponavljajoče se stvari, tako da ja«* (f-36). Torej bi kljub različnim vrednostnim sistemom posegli vmes in nasilje ustavili, še več, imeli bi celo potrebo, da nadaljnje stanje preverijo. Dodajajo še, da je bolj problematičen del po prijavi, saj se navadno ne zgodi nič pozitivnega, razen izguba stika oziroma sodelovanja z družino. Takšni načini ravnanja nakazujejo na kulturno inteligentnost strokovnjakinj in strokovnjakov, saj se ne bi ustrašili, temveč so pripravljeni stopiti v stik in raziskovati, zakaj se to dogaja, želijo razumeti percepcijo drugega.

Komponente kulturne inteligentnosti, ki jih omenja literatura, sem zaznala tudi pri pogovoru s sogovornico, ki je kot enega izmed pripomočkov pri učinkoviti interakciji v medkulturnem okolju navedla učenje sogovornikovih (pozdravnih) fraz: *»Ker pravzaprav komuniciraš o določenih stvareh, pri katerih se lahko naučiš določenih njihovih fraz«* (d-21), ki jih Ang in Soon pogosto omenjata, ker menita, da se na tak način odpre nov prostor za spoštovanje kulture sogovornika, družbe, ki ji pripada, hkrati pa smo se zmožni prilagoditi situaciji in ohraniti njeno sporočilo (Van Dyne, 2009).

Multikulturnost je v Sloveniji zaznavna, vendar še ne v tolikšni meri kot ponekod drugod. Čeprav je Slovenija majhna država, je vendarle multikulturna, k čemur je pripomogla predvsem nekdanja skupna republika Jugoslavija. Vsekakor pa v krogu novega valu priseljevanja nastajajo moralno sporne dileme, s katerimi se je treba spopasti.

Ko se strokovnjakinje in strokovnjaki srečajo s specifičnimi kulturnimi praksami, navadno hočejo dobro premisliti, se posvetovati, kako pravzaprav postopati, saj jim takšni primeri predstavljajo etično in moralno dilemo. V ta namen je napisan kodeks etike, ki je strokovnim delavkam in delavcem v takšnih primerih še posebej v pomoč. Na moje vprašanje, ali se jim zdi, da so kulturne specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, kulturno nesprejemljive, na primer poroke otrok, so vsi odgovorili, da bi mejo morali postaviti nad 15 let starosti, če naj bi meja že bila. Vseeno se jim poroka pri tej starosti zdi sporna, saj se zavedajo, da tudi tradicija včasih lahko služi za zlorabo, hkrati pa takšne zlorabe težko preprečimo. Enotni so si, da je takšna praksa za posameznico ali posameznika škodljiva. Pri soočanju s takšnimi primeri se dilem skušajo lotevati z odprto držo, svoj način dela prilagajajo, raziskujejo in gradijo na sprejemanju kompromisov, kar je zaznati tudi v literaturi. Poudarja se tolerantnost, občutljivo zaznavanje, spoštovanje raznolikosti, kulturno samozavedanje, kreativno sooblikovanje rešitev in odprtost za soočenje z izzivi, kar se je izkazalo tudi pri vprašanju vključenosti sodelavcev ali sodelavk, ki nosijo ruto oziroma katerikoli drug verski simbol. Odgovarjali so, da pravzaprav predmet razprave ni sama ruta (ali kakšen drug verski simbol), marveč kompetenca človeka kot takega, njegove sposobnosti, veščine in zmožnosti vklapljanja v sistem organizacije. Medtem ko bi pri burki najverjetneje pred tem poglobljeno razpravljali. Prav o tej temi je veliko najti v različnih člankih o kulturni inteligentnosti. Namreč oblikujejo in raziskujejo se modeli vodij, ki zaposlene spodbujajo k učinkovito opravljenem delu in obenem vplivajo na boljšo samopodobo, saj se na takšen način zaposleni lahko razvijajo v celovite, opolnomočene osebnosti z ustreznim znanjem in prilagodljivostjo, kar je pozitivno za organizacijo. Vodje z razvito kulturno inteligenco se navadno bolje izkažejo pri sprejemanju odločitev v medkulturnih kontekstih, izkazujejo se tudi boljše komunikacijske spretnosti, ki soustvarjajo nove dogovore. Zaposleni pa so posledično tudi veliko bolj motivirani (Bucker et. al 2015).

7 Sklepi

Sklepamo lahko, da se strokovnjakinje in strokovnjaki zavedajo pomena kulturne identitete in kulturnih vzorcev, na podlagi katerih vstopajo v interakcijo s posamezniki. Ko so v multikulturnemu okolju, so kljub prvotni negotovosti odprti za sodelovanje, sprejemanje nepoznanega in soočanje z izzivi, ki jih edinstveni kontekst ponuja. Za delovanje v tovrstnih medkulturnih krogih se jim zdi pomembno poznavanje kulturnih posebnosti sogovornikov in se za učinkovito soustvarjanje rešitev tudi priučiti uporabnih veščin. Ko se soočijo s kulturnimi nesporazumi, stremijo k etiki sporazumevanja in raznolike perspektive raziskujejo, da bi jih lahko razumeli, pri tem pa so etnično občutljivi. Empirična raziskava je pokazala tudi, da so strokovne delavke in strokovni delavci motivirani za učenje novih spretnosti, sposobnosti. Želijo si biti kompetentni, vlagati v svojo kompetentnost in jo izpopolnjevati. Že sedaj se samoiniciativno udeležujejo seminarjev, okroglih miz, izobraževanj, kolikor je le mogoče. Hkrati pa jim nekaj teh možnosti ponuja tudi organizacija, pri kateri so zaposleni, vendar ne v tolikšnem obsegu, kot bi si želeli. Pri tistih, ki so že tudi mednarodno aktivni, je razvidna vedno večja potreba po kulturni kompetentnosti, hkrati pa se razvija tudi kulturna inteligentnost. Raziskava je pokazala, da so nekatere dimenzije in veščine, ki jih koncept kulturne inteligentnosti predlaga, še posebej uporabne, npr. poznavanje osnovnih fraz, motiviranost za delo, odprtost, prilagodljivost in fleksibilnost. To je razvidno pri enotno pritrdilnem odgovoru, da se s sogovorniki iz drugega jezikovnega področja pogovarjajo v jeziku, v katerem se lahko oba sporazumevata. Izkazalo se je, da svoj način dela prilagajajo sebi, sogovorniku in okolju. Pomembno jim je, kaj posameznik lahko doprinese k organizaciji ali v samo interakcijo, spoštljivo raziskujejo sogovornikove vire moči, ne glede na vero, etnijo, prepričanje, usmerjenost itn. Etične in moralne primere zato obravnavajo posamezno, v ospredju pa so človekove univerzalne pravice, ne glede na kulturno prakso ali navado.

8 Predlogi

Kulturna kompetenca ni usmerjena samo na odnose s sogovorniki, ampak tudi na odnose s sodelavci v organizaciji. Potemtakem je se je treba dejavno udeleževati izobraževanj in treningov, na katerih jo lahko razvijamo ter raziskujemo lastne (z)možnosti, dopolnjujemo in razvijamo potrebne veščine za učinkovito soustvarjanje rešitev in uspešno medkulturno komunikacijo, ki ima za organizacije danes vedno večji pomen, predvsem zaradi skokovito razvijajoče se globalizacije.

Strokovnjaki so v raziskavi omenjali tudi vključevanje kulturno senzibilnih mediatorjev neposredno v proces dela. Predvsem se jim takšen način dela zdi bolj poglobljen, prilagojen posamezniku in učinkovit. V ta namen se izkaže pomembnost poklicev mediatorja, kulturnega posrednika in kulturnega zagovornika. Menim, da je to zelo dobrodošlo in da se današnji svet premika v smer timskega sodelovanja strokovnjakov različnih, a vendarle sorodnih panog, saj prav to omogoča raznolike rešitve.

Prav iz tega razloga bi morale organizacije svoje vizije prilagajati multikulturnim kontekstom, kar pomeni več izobraževanj, izmenjav, konferenc, okroglih miz v tujini ali doma z organizacijami, ki se srečujejo s podobnimi izzivi. Iz tega lahko dobimo nove, bogate izkušnje, metode, ideje, pomembne za razvoj in napredek, ter opolnomočenost, motivacijo, samozadovoljstvo, napredek, boljšo samopodobo in podporo zaposlenih, da bodo sposobni podeliti svojo moč s sogovorniki in da bodo pri svojem delu še učinkovitejši, kar je tudi namen organizacij. V tujini je vedno več programov mentorstva na tem področju. Poudarjajo predvsem korelacijo med zasebnim življenjem in strokovnim delom, saj pomanjkanje enega pomeni tudi pomanjkanje drugega. Ko bodo zaposleni zadovoljni s samim seboj, ko se bodo zavedali svojih prednosti, ko bodo poznali kulturne vzorce, ki nanje vplivajo zavedno in nezavedno, hkrati pa jim je omogočena samorefleksija, takrat bodo lahko tudi učinkovito sodelovali in soustvarjali ustrezne rešitve, zaradi katerih so raznoliki sogovorniki prišli.

Razvoj medkulturnih kompetenc, kot so tolerantnost, prilagajanje, samozavedanje, odprtost, potrpežljivost, etnična perspektiva, empatija in motivacija, krepijo medkulturni dialog, ki lahko da pozitivne rezultate politične, družbene, kulturne in gospodarske integracije, obenem pa tudi promovira univerzalne človekove pravice, ki so še vedno kršene, predvsem v zvezi z nasiljem. Strokovnjaki in strokovnjaki dosledno upoštevajo Zakon o preprečevanju nasilja v družini. Težave se kažejo po izvedbi intervencije. Strokovne delavke in strokovni delavci omenjajo stagniranje glede nadaljnega

posredovanja po intervenciji, saj družine ne želijo več sodelovati s socialnimi delavkami in delavci. Nasilja v družini se na ta način ne odpravi, le opozori se nanj. Potemtakem bi predlagala načrt ukrepov za nadaljnjo obravnavo, kar bi bilo z zakonom določeno, družina pa bi zaradi sodelovanja imela tudi nekatere ugodnosti, npr. denarno pomoč pri šolski prehrani in dejavnostih. Moja predloga sta ustanovitev neprofitne organizacije, umeščene v najbolj ogrožena območja, in najboljša možna dostopnost žrtvam. Organizacija bi bila del skupnosti, njena naloga pa bi bila spremljanje družin, v katerih se je pojavil sum zlorabe. Obiski socialnih delavk in socialnih delavcev ter nekaterih drugih strokovnjakov, npr. psihologov, psihoterapevtov oziroma zaposlenih v tej organizaciji, bi bili zakonsko obvezujoči. Družine pa bi s sodelovanjem pridobile tudi nekatere ugodnosti. Organizacija bi k sodelovanju povabila tudi okrajne šole, policijo, organizacije v tem okrožju (npr. centre za socialno delo, varne hiše, materinske domove itn.) in zdravstvene ustanove, s katerimi bi skupaj z družino premislili o individualnem načrtu pomoči. Ob vsakokratnem obisku bi se opazovalo tudi psihofizično stanje žrtve, vključeni pa bi bili tudi študentje in študentke, ki bi se osredotočili predvsem na učno pomoč otrokom in na socialni stik z njimi. Organizacija bi za te potrebe imela tudi ustrezne prostore, npr. učilnico. Strokovnjaki bi k sodelovanju prek pogovora ali alternativnih oblik druženja, dejavnosti vabili predvsem ostale družinske člane.

Predlagam tudi vključitev in uporabo uspešnega novozelandskega koncepta družinske konference [*family group conference*], v kateri sodeluje družina, navadno tudi policija in socialni delavci, pooblaščen zastopniki otrok oziroma žrtev. Na srečanje je povabljen najširši krog družine, torej vsi, ki lahko prispevajo k rešitvi problema. Koncept omogoča tudi zasebni čas družine in samoiniciativno vodenje ter dogovarjanje v prid žrtvi, pri čemer se navadno tudi dogovorijo za konkretne rešitve. Da je koncept uspešen, se je izkazalo prav zaradi možnosti, da lahko srečanje vodi neodvisni posameznik, ki v primer ni vpleten.

9 Uporabljena literatura

Ang, S., Van Dyne, L. (2008). *Handbook of Cultural Intelligence. Theory, Measurement and Applications*. New York: M.E. Sharpe.

Aškerc, A. (2016). *Učinkovito vodenje v medgeneracijskem delovnem okolju*. Ljubljana: Psihologija dela. Dostopno na <https://psihologijadela.com/2016/09/26/ucinkovito-vodenje-v-medgeneracijskem-delovnem-okolju/> (23. Maj 2017).

Bečaj, (2003) *(Socialni) konstrukcionalizem in socialna psihologija*. Psihološka obzorja, 12 (3): 43-64.

Bergant, D., Jazbec, M., Pogačnik, M. (2009). *Bela knjiga Sveta Evrope o medkulturnem dialogu: živeti skupaj v enakopravnosti in dostojanstvu*. Ljubljana: Ministrstvo za zunanje zadeve Republike Slovenije, Sektor za načrtovanje politik in raziskav.

Bofulin, M., Farkaš Lainšček, J., Gosenca, K., Jelenc, A., Keršič Svetel, M., Lipovec Čebren, U., Pistotnik, S., Škraban, J., Zaviršek, D. (2016). *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba: priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.

Bogilović, S., Škerlavaj, M. (2015). *Metacognitive and Motivational Cultural Intelligence: Superpowers for Creativity in a Culturally Diverse Environment*. Ljubljana: Economic and business review. 18 (1): 55-75

Bucker, J., Furrer, O., Lin, Y. (2015). *Measuring Cultural Intelligence (CQ): A new Test of the CQ Scale*. *International Journal of Cross Cultural Management*. 15 (3): 259-284.

Cizel, M., Koler, G., Sever, S. (2016). *Delo v tujini – priložnost ali tveganje?* Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Devereux, G. (1992). *Ogledi iz opće enotpsihiatrije*. Zagreb: Naprijed.

Dobovičnik, F. (1993). *Pravna in poslovna sposobnost, skrbništvo ter varovanje človekovih pravic*. Ljubljana: Socialno delo 32 (3-4): 137-140

Dragar, R., Kocbek, N., Malec, N. (2017). *Kakšen je opolnomočen zaposleni?* Psihologija dela. Dostopno na <https://psihologijadela.com/2017/05/29/kaksen-je-opolnomocen-zaposleni/> (1. junij 2017).

E Lima, J., Bud West, G., E Winston, B., Wood, J. A. (2016). *Measuring organizational cultural intelligence: The development and validation of a scale*. *International Journal of Cross Cultural Management*. 16 (1): 9-31.

- Early, P. C., Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence – Individual Interactions Across Cultures*. California: Stanford University Press.
- Easterly, W. (2006). *The White Man's Burden. Why the West's Efforts to Aid the Rest Have Done So Much Ill and So Little Good*. New York: Penguin Books.
- Fabris, A. (2016). *Etika komunikacije. Dobra komunikacija je naša človeška odgovornost*. Ljubljana: Družina d.o.o.
- Goltnik Urnaut, A. (2014). *Education for Successful Intercultural Communication and Cultural Intelligence*. Celje: Faculty for Commercial and Business Science. Journal of Economic and Social Development, 1 (1): 63-73.
- Jordan V., J., Carlson, J. (2014). *Creating Connection: A Relational-Cultural Approach with Couples*. New York. Routledge: Taylor and Francis Group.
- Kezunović Krašek, M. (2017). *Zbornik strokovnih prispevkov. Pot k etični vzgoji – dobre prakse v izobraževanju beguncev in migrantov. Znanje za moje sanje*. Ljubljana: Evropski parlament, Skupina naprednega zavezništva socialistov in demokratov.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2002). Ur. RS. 59/02.
- Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije* (2006). Ljubljana: društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije
- Ng, K., Dyne Van, L., Ang, S. (2012). *Cultural Intelligence: A Review, Reflecions, and Recommendations for Future Research*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Nunez, C., Mahdi Nunez, R., Popma, L. (2014). *Intercultural Sensitivity (from denial to intercultural competence*. Assen: Royal Van Gorcum.
- Peng' C, A., Dyne Van, L., Oh, K. (2015). *The Influence of Motivational Cultural Intelligence on Cultural Effectiveness Based on Study Abroad: The Moderating Role of Participant's Cultural Identity*. Sage Publications: 39 (5): 572-596.
- Poredoš, M. (2016). 3. Rostoharjevi dnevi. Psihološka obzorja: 25: 185-202.
- Prelog, N. (2016). *Poslali so me na drug konec sveta in rekli: "Tukaj imaš vozovnico pa srečno"* Ljubljana: Psihologija dela. Dostopno na <https://psihologijadela.com/2016/03/23/poslali-so-me-na-drug-konec-sveta-in-rekli-tukaj-imas-vozovnico-pa-srecno/> (13. April 2017).
- Reichard' J. R., Dollwet', M., Louw-Potgieter, J. (2014). *Development of Cross Cultural Psychological Captial and Its Relationship With Cultural Intelligence and Ethnocentrisem*. Journal of Leadrship & Organizational Studies. 21(2): 150-164.

- Şahin, F., Gürbüz, S. (2014). *Cultural Intelligence as a predictor of individuals' adaptive performance: A study in a multicultural environment*. Sage Journals: 17 (4): 394-413.
- Schech, S., Haggis, J. (2000). *Culture and Development: A Critical Introduction*. Massachusetts: Blackwell Publishing.
- Schwab, K. (2016). *Četrta industrijska revolucija*. Dostopno na <http://assets.cdnma.com/8475/assets/Cetrta-industrijska-revolucija.pdf> (13. april 2017).
- Sinha, D. (2002). *Culture and Psychology: Perspective of Cross – Cultural Psychology*. New Delhi: Sage Journals: 14 (1): 11-25
- Sobočan, A.M. (2011). *Etika v socialnem delu. Etična praksa in avtonomija socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, 50 (3-4): 205-2015
- Stallter, T. (2009). *Cultural Intelligence: A model for Cross – Cultural Problem Solving*. Sage Journals: Missiology. An International Review, 37 (4): 543-554.
- Šumi, I. (2000). *Kultura, etničnost, mejnost: konstrukcije različnosti v antropološki presoji*. Ljubljana: ZRC SAZU.
- Triandis, H.C. (2006). *Cultural Intelligence in Organizations*. Sage Journals: Group & Organization Management, 31 (1): 20-26
- Trompenaars, F., Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the Waves of Culture*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Urh Humljan, Š. (2014a). *Kulturno kompetentno socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Urh Humljan, Š. (2014b). *Kulturni vidiki hendikepa Romov*. Ljubljana: Socialno delo, 53 (3): 183-198.
- Ustava Republike Slovenije* (1991) Uradni list RS, št. 33/91-I
- Valjavec, U. (2016). *Delo v tujini*. Ljubljana: Radio Televizije Slovenije. Dostopno na <http://4d.rtvsllo.si/arhiv/studio-ob-17h/174386614> (12. junij 2017).
- Van Dyne, L., Ang, S., Livermore, D. (2009). *Cultural Intelligence: A Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World*. San Francisco, CQ: Pfeiffer. Dostopno na http://linnvandyne.com/papers/Van%20Dyne_Ang_Livermore%20CCL%20in%20press.pdf (1. junij 2017).
- Vrečer, N. (2009). *Medkulturne kompetence v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini* (2008). Ur. l. RS, št. 16/08 in 68/16.
- Zakon o socialnem varstvu* (2007) Ur. L. RS, št. 3/2007.

Zaviršek, D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma: historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi*. Ljubljana: zalozbacf.si

Zorn, J. (2014). *Antirasistična perspektiva v socialnem delu: kako prepoznati rasizem v vsakdanjem življenju in kulturna kompetentnost služb*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, 53 (3-5): 303-309

Žišt, F. (2016). *Hunger for new management style*. Maribor: Večer. Dostopno na http://www.academia.edu/21928436/Interview_Dr_Boyd_Johnson_Hunger_for_new_management_style_2016_Slovenian (16. Maj 2017).

10 Povzetek

Kultura je nepogrešljiva v procesih pomoči. Posameznik kot ekspert iz izkušenj vstopa v interakcijo s svojo kulturno identiteto, ki je rezultat okolja, v katerem je odraščal. Za učinkovito interakcijo je ključno, da strokovnjakinje in strokovnjaki razumejo, kakšna je kulturna osnova posameznika, na kakšen način ga definira, kakšen pomen ima zanj in kako vpliva na njegov obstoj. Sogovornice in sogovorniki, ki prihajajo iz kulture, drugačne od naše, so večkrat izziv, saj se takrat največkrat izkažejo naši samoumevni vzorci, ki smo jih ponotranjili in privzeli za nekaj naravnega. Prav v interakciji se pokažejo nasprotni poli naravnosti, ki lahko privedejo do kulturnih nesporazumov ali šumov. V takšnih primerih si lahko pomagamo z veščinami, ki jih zaznamo v konceptu kulturne kompetentnosti. Ta omogoča znanje in spretnosti za učinkovito soustvarjanje rešitev v medkulturnih okoljih, saj se odziva na edinstven kontekst, v katerega je strokovna delavka ali strokovni delavec postavljen. Hkrati je v tujini zaznati porast koncepta kulturne inteligentnosti, ki se osredotoča predvsem na zmožnost razumevanja raznolikega kulturnega vedenja prek veščin kulturnega prilagajanja, etnične občutljivosti, potrpežljivosti in nekaterih drugih.

S svojim diplomskim delom sem hotela pridobiti uvid v to, v kolikšni meri je kulturne kompetentnosti zaznati v nekaterih slovenskih organizacijah in kakšno je poznavanje kulturne inteligentnosti pri strokovnjakinjah in strokovnjakih. Ugotovila sem, da sta val pridobivanja tovrstnih kompetenc sprožila že globalizacija in vpetost multikulturnega konteksta v naš vsakdanjik. Konkretno se je torej izkazalo, da so strokovne delavke in strokovni delavci o tem ozaveščani, hodijo naproti tej smeri, se izobražujejo, raziskujejo in prilagajajo svoje metode dela medkulturnim kontekstom. V Sloveniji organizacije svojih vizij še nimajo močno usmerjenih v raznovrstne izmenjave, zaznati pa je spodbudo zaposlenih glede na potrebe dela.

V tujini so medkulturne potrebe stalnica, zato se razvijajo raznovrstni modeli, treningi in izobraževanja na temo učinkovitega funkcioniranja v kulturno raznolikih okoljih. Predvsem pa se poudarja dolgotrajno delo na sebi, ki se pozneje izkaže kot izredno pomembno za delo na strokovnem področju, saj vključuje veščine kulturnega pogajanja, etike komunikacije, kulturnega posredništva, kulturnega zagovorništva in razumevanja multikulturnosti. Prav te teme sem raziskala in podrobneje opisala v teoretičnem delu, saj se mi zdijo ključne za delo v procesih podpore in pomoči.

11 Priloge

Priloga A: Intervju A

Kako razumete kulturo?

Kultura je lahko marsikaj. Kulturo lahko razumemo kot skupek nekih navad, načinov ravnanja posamezne / določene skupnosti, vključuje tudi določene simbole, marsikaj (a-1) lahko vsebuje. Nenazadnje je kultura potem tudi to, kar lahko razumemo pod kulturo, se pravi neka glasba, umetnost (a-2). Skratka kulturo skušam razumeti v nekem najširšem smislu. Na nek način pa je to nekaj kar predstavlja lastno identiteto neke skupnosti, ki živi na nekem teritoriju. (a-3)

In kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Pri svojem delu kulturi pripisujemo kulturi kar zelo veliko (a-4) pomembnost. Glede na to da delamo s priseljenci, begunci, se zelo zavedamo da njihova kultura še kako vpliva na to, kako ravnajo, kakšna so njihova pričakovanja, ne nazadnje kako jih tudi mi moramo obravnavati. (a-5) Seveda bi pa takoj tukaj že rad poudaril, da določene zadeve, kot so univerzalne človekove pravice. Tam skušamo ravnati nevtralnno. Sedaj govorim o primeru, da tudi ne dopuščamo, da se posameznik sklicuje na neko kulturo, v primeru nekih zlorab drugega posameznika ali pa kršitev človekovih pravic drugega posameznika. (a-6) Se pravi da se nekdo sklicuje na neke kulturne prakse, ki so mogoče za drugega posameznika nevarne, ogrožajoče, neprimeren in podobno. (a-7) Tam pa ta faktor ne pride v poštev.

Kako pa razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete?

Multikulturalnost je seveda zelo povezana z globalizacijo, z nekim vse večjimi možnostmi za potovanje ljudi, z migracijami.(a-8) Pa seveda tudi z begunstvom. (a-9) Vemo, da določene države, določena mesta so zelo multikulturalna. Multikulturalnost je neka možnost sobivanja različnih kultur v nekem prostoru. (a-10) Če pogledamo naše okolje, do določene mere je multikulturalno, recimo nekdanja Jugoslavija, je blazno multikulturalno zastavljena. (a-11) V tem sodobnem smislu pa še ni tako zelo multikulturalno. (a-12) Se pravi še vedno nimamo nekega zelo visokega deleža priseljencev drugih kontinentov. (a-13)

Kaj pa bi se vam zdele prednosti in slabosti multikulturalnosti?

Sedaj, če začnem s prednostmi, je sigurno to, da gre za neko bogato družbo, skupnost, kjer gre za to, da tam živijo neki posamezniki ki imajo različna znanja, navade, poglede, kar lahko to skupnost v veliki meri obogati (a-14). Slabosti pa so seveda te, da to skupno življenje nikakor ni enostavno, sedaj ti posamezniki ki imajo različne kulturne navade, vzorce, se morajo nekako prilagajati, najti skupni jezik za tiste ki imajo neko drugo navado in tukaj so neki izzivi. (a-15). Vsi vemo, da v zadnjem času znotraj Evrope je zelo težko živeti v tej multikulturalni skupnosti.

Na kakšen način doživljate situacije – interakcije kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane okolja?

Naše delovanje je že zastavljeno tako, da se seveda zavedamo (delamo z begunci), da mora naše delovanje biti prilagojeno temu, da se pač lahko razumemo. (a-16) Po domače povedano, če nekdo kot begunec pride v Slovenijo in ne govori nobenega svetovnega jezika, ki bi ga mi razumeli, seveda tudi slovenskega ne, potrebujemo nekega prevajalca. (a-17) Zelo dobro je da je tisti prevajalec tudi kulturno senzitiven, ter da pozna obe kulturi, tako da potem nekaj takih praktičnih problemih prek komunikacije, ki izvirajo iz nekih drugačnih navad ali kakorkoli, da nekako se razumemo za kaj gre (a-18). Bom rekel, da naše delovanje je usmerjeno v to, da smo zelo občutljivi na te druge kulture, s katerimi komuniciramo, oz. je to naša neka osnova delovanja.(a-19)

In kako pogosto poznate, ste seznanjeni s kulturnimi specifikami sogovornikov. Tukaj mislim predvsem na ekonomske, družbene razmere itn.?

Mi poskušamo bolj ali manj temu slediti. (a-20) V primeru, naših uporabnikov, beguncev, ki prihajajo pogosto iz nekih vojnih žarišč, poskušamo nekako čim bolj poznati dogajanje v tistih državah. (a-21) Za vsa področja seveda tega ne poznamo, in se poskušamo s tem tudi čim prej seznaniti, zato ker ena izmed naših kolegic sodeluje tudi v azilnih postopkih, (a-22) kjer se tudi potem kot svetovalka za begunce, na podlagi nekih teh dogajanj v tistih državah, in razlogov za kaj nekdo preganja, se ugotavlja kdo je upravičen do mednarodne zaščite. Tako da se poskušamo s tem čim bolj seznaniti.

Kako pa razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Predvidevam, da gre za nek teoretični koncept. Jaz ga čisto v detajle ne poznam, predvidevam, da gre za to, da so pač to neki ljudje, ki poznajo različne kulture, ki poznajo kako ravnati v teh različnih kulturnih okoljih. (a-23) To je sedaj zelo na pamet. Že dolgo nisem kaj takega študiral in predvidevam, da je to eden izmed takih konceptov.

Kakšno vlogo in pomen pa ima za vas?

Kot sem že dejal. Nekako naše delo izhaja iz tega, da ima vsaka kultura neke specifikke. (a-24) Evropska, Slovenska ima tudi neke svoje specifikke. Sedaj po eni strani seveda priseljenci ki k nam hodijo, prihajajo, do neke mere morajo poznati te specifikke, se jim nekako tudi prilagodit, ampak brez tega da mi, ki z njimi delamo ne poznamo vsaj delčka njihove kulture, delno ne sprejemamo, to seveda ne gre. (a-25) To je nek dialog, zato je zelo pomembno da se te različne kulture sprejemajo, poznajo, sedaj ne seveda v detajle, ampak skozi interakcijo, na nek ta način.(a-26)

Ali se vam zdi da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive? Primer je lahko npr. poroke romskih deklic.

To je sedaj tisto, kar sem že prej omenjal. V primeru, ko gre za varovanje nekih temeljnih človekovih pravic, določene kulturne prakse niso sprejemljive, ne morejo biti sprejemljive in jih tudi mi ne zagovarjamo. (a-27) To je pač popolnoma jasno. To našim uporabnikom, v takem primeru, tudi jasno povemo, razložimo,

da so pač določen kulturne prakse, ki posegajo v neke pravice posameznikov nesprejemljive. (a-28) Sedaj seveda, če gre za neko kulturno prakso, ki se tiče samo nekega posameznika, ki se sam za njo odloči, ne vpliva na druge pripadnike iste kulture, potem je to pač njegova stvar.(a-29) Ampak v primeru, da vpliva na nekega drugega, tretjega posameznika pa je neka taka praksa nesprejemljiva po naši interpretaciji.(a-30) Recimo, točno to, dogovorjene romske poroke in podobno, ne vem, še več je veliko takih praks, tukaj smo jasni, da tako ne gre. (a-31)

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku ki ga oba govorita?

Ja, seveda. Jaz mislim, da to ni... Vsaka država sicer preferira svoj jezik, v Sloveniji je to slovenščina, sedaj če gledamo iz vidika neke integracije, vključevanja priseljencev je seveda dobro, da se čim prej naučijo slovenskega jezika, saj ga v Sloveniji potrebujejo. (a-32) Po drugi strani pa vemo, da je svet vedno bolj globalen.(a-33) Angleški jezik postaja nek univerzalni jezik, in jaz ne vidim razloga, zakaj ljudje ne bi komunicirali v jeziku, v katerem se razumejo. (a-34) Ne glede na neke zakonske omejitve, ki so včasih tudi neumne.

Na kakšen način pa se pri svojem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

To se pogosto dogaja.(a-35) Od takih čisto nedolžnih primerov, npr. begunci pridejo v Slovenijo, pa jim pač ni jasno, to je sedaj neka taka stereotipna, vendar se to v praksi pogosto dogaja, npr. pride nekdo iz neke afriške države, se vključi v neko naše izobraževanje, v nek naš program in seveda mi pričakujemo, da človek pride točno ob tisti uri, a on pride čez 2 uri. (a-36) To se dogaja. In to pač poskušamo potem skozi neke mehke metode, do določene mere tolerirati, čez čas pa se seveda tudi od njih zahteva, da se v tem primeru prilagodijo. (a-37) Kulturna praksa gor dol, mislim seveda, se razume, da toleriramo do določene mere, sčasoma pa tudi ne več. To je en tak primer, saj takih malenkosti je še več.

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosil/a ruto?

Ja seveda. Nositi ruto ni problem, razen če je to nekaj, kar bi.. Če bi bila specifična dela taka, da ruto vedno nosi, ali pa kakšno drugo stvar.. Če bi bilo kakšno drugo delo, da tega ne bi mogla, (a-38) vendar tega pri nas ni.

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu videli kako starš udari svojega otroka?

V tem primeru je odvisno na kakšen način bi to bilo. Sedaj če bi to bila brutalna oblika, potem bi verjetno šli v neko prijavo, če je pa to nekaj tako malo bolj nedolžnega pa bi zadevo še vedno vzeli zelo resno, saj smo tudi že bili v takih situacijah, in se seveda ukvarjali s tem staršem. (a-39) V tem primeru smo tudi tukaj pripravili določene delavnice za starše, v smislu vzgoje, kako to poteka, kaj je in kaj ni sprejemljivo. (a-40) Tako da smo že bili priča kakšnim takšnim zadevam.

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Kar precej, narava dela je taka, da tudi mednarodno precej sodelujemo, s sorodnimi organizacijami. (a-41) Delujemo tudi v različnih mednarodnih projektih, tako da tudi tam pač sodelujemo. (a-42) Sedaj poskušamo v takšne različne izmenjave vključiti tudi prostovoljce naše, tako da te stvari kar poskušamo uskladiti.

Se pravi, da se vam zdi, da organizacija, v kateri delate, vas spodbuja v medkulturno interakcijo?

Ja (a-43)

Poznate mogoče pojem kulturne inteligence?

Ne, spet predvidevam da je eden izmed konceptov, ki ga ne čisto točno. Čeprav ste mi predhodno poslali ta vprašanja, jih namerno nisem šel raziskovati. Predvidevam pa, da gre spet za nekaj takega, da posameznik ali organizacija razume ta večkulturna dogajanja. (a-44) Spet različne kulture, mešanje kultur, interakcij, to je sedaj zelo na pamet. (a-45)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
a-1	kot skupek nekih navad, načinov ravnanja posamezne / določene skupnosti, vključuje tudi določene simbole, marsikaj	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
a-2	glasba, umetnost	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
a-3	nekaj kar predstavlja lastno identiteto neke skupnosti, ki živi na nekem teritoriju.	kultura	Subjektivna definicija	razlaga	Razumevanje kulture
a-4	zelo veliko	kultura	Pomembnost	Vloga pri delu	Razumevanje kulture
a-5	zavedamo da njihova kultura še kako vpliva na to kako ravna, kakšna so njihova pričakovanja, ne nazadnje kako jih tudi mi moramo obravnavati	Vpliv kulture	Način dela		Vloga kulture pri delu
a-6	ne dopuščamo, da se posameznik sklicuje na neko kulturo, v	Človekove pravice	Zakonska zaščita		Vloga kulture pri delu

	primeru nekih zlorab drugega posameznika ali pa kršitev človekovih pravic drugega posameznika				
a-7	Se pravi da se nekdo sklicuje na neke kulturne prakse, ki so mogoče za drugega posameznika nevarne, ogrožajoče, neprimeren in podobno	Kulturne prakse	Zakonsko delovanje		Vloga kulture pri delu
a-8	povezana z globalizacijo, z nekim vse večjimi možnostmi za potovanje ljudi, z migracijami	multikulturalnost	Subjektivna definicija		Razumevanje multikulturalnosti
a-9	tudi z begunstvom	multikulturalnost	Subjektivna definicija		Razumevanje multikulturalnosti
a-10	multikulturalnost je neka možnost sobivanja različnih kultur v nekem prostoru.	multikulturalnost	Subjektivna definicija		Razumevanje multikulturalnosti
a-11	naše okolje do določene mere je multikulturalno, recimo nekdanja Jugoslavija, je blazno multikulturalno zastavljena	multikulturalnost	Slovenija		Razumevanje multikulturalnosti
a-12	V tem sodobnem smislu pa še ni tako zelo multikulturalno	multikulturalnost	danes		Razumevanje multikulturalnosti
a-13	Se pravi še vedno nimamo nekega zelo visokega deleža priseljencev drugih kontinentov	Delež beguncev	Slovenija		Razumevanje multikulturalnosti
a-14	da gre za neko bogato družbo, skupnost, kjer gre za to, da tam živijo neki posamezniki ki imajo različna znanja, navade, poglede, kar	Prednosti	multikulturalnost		Vloga multikulturalnosti

	lahko to skupnost v veliki meri obogati				
a-15	Slabosti pa so seveda te, da to skupno življenje nikakor ni enostavno, sedaj ti posamezniki ki imajo različne kulturne navade, vzorce, se morajo nekako prilagajati, najti skupni jezik za tiste ki imajo neko drugo navado in tukaj so neki izzivi	slabosti	multikulturnost		Vloga multikulturnosti
a-16	naše delovanje biti prilagojeno temu, da se pač lahko razumemo	prilagajanje	Kulturna inteligentnost		Kulturna inteligentnost
a-17	če nekdo kot begunec pride v Slovenijo in ne govori nobenega svetovnega jezika, ki bi ga mi razumeli, seveda tudi slovenskega ne, potrebujemo nekega prevajalca	prilagajanje	Kulturna inteligentnost		Delovanje v medkulturnem okolju
a-18	Zelo dobro je da je tisti prevajalec tudi kulturno senzitivni, ter da pozna obe kulturi, tako da potem nekaj takih praktičnih problemih prek komunikacije, ki izvirajo iz nekih drugačnih navad ali kakorkoli, da nekako se razumemo za kaj gre	Kulturna senzitivnost	Kulturna inteligentnost		Delovanje v medkulturnem okolju
a-19	naše delovanje je usmerjeno v to, da smo zelo občutljivi na te druge kulture, s katerimi komuniciramo, oz. je to naša neka osnova delovanja	občutljivost	Kulturna inteligentnost		delovanje v medkulturnem okolju
a-20	poskušamo bolj	osveščenost	izobraževanje		Kulturna

	ali manj temu slediti				inteligentnost
a-21	poskušamo nekako čim bolj poznati dogajanje v tistih državah	osveščenost	izobraževanje		Kulturna inteligentnost
a-22	Za vsa področja seveda tega ne poznamo, in se poskušamo s tem tudi čim prej seznaniti, zato ker ena izmed naših kolegic sodeluje tudi v azilnih postopkih	seznanitev	izobraževanje		Kulturna inteligentnost
a-23	predvidevam, da gre za to, da so pač to neki ljudje, ki poznajo različne kulture, ki poznajo kako ravnati v teh različnih kulturnih okoljih	Kulturno ravnanje	Kulturna kompetentnost		Kulturna kompetentnost
a-24	naše delo izhaja iz tega, da ima vsaka kultura neke specifikke	specifičnost	upoštevanje		Kulturna inteligentnost
a-25	Sedaj po eni strani seveda priseljenci ki k nam hodijo, prihajajo, do neke mere morajo poznati te specifikke, se jim nekako tudi prilagodit, ampak brez tega da mi, ki z njimi delamo ne poznamo vsaj delčka njihove kulture, delno ne sprejemamo, to seveda ne gre	Obojestransko prilagajanje	Narava dela		Kulturna kompetentnost
a-26	To je nek dialog, zato je zelo pomembno da se te različne kulture sprejemajo, poznajo, sedaj ne seveda v detajle, ampak skozi interakcijo, na nek ta način	Dialog, interakcija	Narava dela		Kulturna kompetentnost
a-27	V primeru, ko gre za varovanje nekih temeljnih človekovih	Kulturne prakse	Varovanje človekovih pravic		Socialno delo

	pravic, določene kulturne prakse niso sprejemljive, ne morejo biti sprejemljive in jih tudi mi ne zagovarjamo				
a-28	To našim uporabnikom, v takem primeru, tudi jasno povemo, razložimo, da so pač določen kulturne prakse, ki posegajo v neke pravice posameznikov nesprejemljive	Nesprejemljivost kršenja pravic	Strokovno delo		Socialno delo
a-29	Sedaj seveda, če gre za neko kulturno prakso, ki se tiče samo nekega posameznika, ki se sam za njo odloči, ne vpliva na druge pripadnike iste kulture, potem je to pač njegova stvar	Kulturna praksa	Strokovno delo		Socialno delo
a-30	Ampak v primeru, da vpliva na nekega drugega, tretjega posameznika pa je neka taka praksa nesprejemljiva po naši interpretaciji	vplivnost	Kulturna praksa		Kulturna kompetentnost
a-31	Recimo, točno to, dogovorjene romske poroke in podobno, ne vem še več je veliko takih praks, tukaj smo jasni, da tako ne gre	Poroke romskih deklic	Kulturna praksa		Socialno delo
a-32	Vsaka država sicer preferira svoj jezik, v Sloveniji je to slovenščina, sedaj če gledamo iz vidika neke integracije, vključevanja priseljencev je seveda dobro, da	integracija	jezik		Kulturna inteligentnost

	se čim prej naučijo slovenskega jezika, saj ga v Sloveniji potrebujejo				
a-33	Po drugi strani pa vemo, da je svet vedno bolj globalen	globalizacija	jezik		Kulturna inteligentnost
a-34	Angleški jezik postaja nek univerzalni jezik, in jaz ne vidim razloga, zakaj ljudje ne bi komunicirali v jeziku, v katerem se razumejo	angleščina	Jezik		Kulturna inteligentnost
a-35	To se pogosto dogaja	pogostost	Kulturni nesporazumi		Kulturna kompetentnost
a-36	npr. pride nekdo iz neke afriške države, se vključi v neko naše izobraževanje, v nek naš program in seveda mi pričakujemo, da človek pride točno ob tisti uri, a on pride čez 2 uri	pričakovanja	Kulturni nesporazumi		Kulturna kompetentnost
a-37	To se dogaja. In to pač poskušamo potem skozi neke mehke metode, do določene mere tolerirati, čez čas pa se seveda tudi od njih zahteva, da se v tem primeru prilagodijo	Toleranca, prilagajanje	Kulturni nesporazumi		Kulturna inteligentnost
a-38	Če bi bilo kakšno drugo delo, da tega ne bi mogla	nezmožnost	Vrsta dela	ruta	Strokovno delo
a-39	če bi to bila brutalna oblika, potem bi verjetno šli v neko prijavo, če je pa to nekaj tako malo bolj nedolžnega pa bi zadevo še vedno vzeli zelo resno, saj smo tudi že bili v takih situacijah, in se seveda ukvarjali s	Nasilje nad otrokom	Narava dela		Socialno delo

	tem staršem				
a-40	V tem primeru smo tudi tukaj pripravili določene delavnice za starše, v smislu vzgoje, kako to poteka, kaj je in kaj ni sprejemljivo	sprejemljivost	Izobraževanje, osveščanje		Socialno delo
a-41	tudi mednarodno precej sodelujemo, s sorodnimi organizacijami	Mednarodno sodelovanje	organizacije		Multikulturnost organizacij
a-42	Delujemo tudi v različnih mednarodnih projektih, tako da tudi tam pač sodelujemo	Mednarodni projekti	sodelovanje		Multikulturnost organizacij
a-43	ja	Ja	spodbuda		Medkulturnost organizacij
a-44	Predvidevam pa, da gre spet za nekaj takega, da posameznik ali organizacija razume ta večkulturna dogajanja	Večkulturno dogajanje	razumevanje		Kulturna inteligentnost
a-45	Spet različne kulture, mešanje kultur, interakcij, to je sedaj zelo na pamet	Interakcije, mešanje	Subjektivna definicija		Kulturna inteligentnost

Priloga B: Intervju B

Kako razumete kulturo?

Kultura so navade, običaji, jezik, način oblačenja, ki pripadnike neke narodne skupine delajo drugačne od drugih (b-1a) in jih zato povezuje in tudi ožje knjige, filmi, glasba...(b-1b) Kultura je lahko tudi način vedenja, ki je sprejet za ustreznega v nekem okolju – se obnašaš vljudno/kulturno. (b,2)

Kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Spoštovanje vseh kultur je pomembno za vsakogar, ki dela z ljudmi. (b-3)

Kako razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete (prednosti in slabosti)?

Več različnih kultur v sobivanju na istem kraju. (b-4) V službi, doma. Prednosti so medkulturno učenje, povečanje strpnosti – lahko pa obratno pride še do večjih predsodkov in razkola.(b-5) Povezovanje ljudi po svetu, (b-6)saj smo vsi iz istega planeta. Slabost je lahko, da je takšno sobivanje zaradi večjih in več razlik težje. (b-7)

Na kakšen način doživljate situacije – interakcije kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Navadno je prva težava že v jeziku, gotovo je to ovira, potrebno je več pogovora, da bolje razumeš drugega.(b-8) Včasih se pojavijo stereotipi, ki pa jih je treba presegati. (b-9)

Kako pogosto poznate, ste seznanjeni, s kulturnimi specifikami (družbene, ekonomske razmere, navade itn.) sogovornikov katerih izvor kulturnega okolja je drugačen od vašega?

Kot prostovoljka delam v organizaciji, ki prihaja v stik z ljudmi iz drugih kultur. (b-10) Tako se seznanjam, bi pa si gotovo želela še več znanja. (b-11)

Kako razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Da poznaš kulturo drugega in se temu prilagajaš skozi svoje delo – prilagodiš metode, način dela, če je to potrebno. (b-12)

Kakšno vlogo in pomen, pri strokovnem delu, ima za vas kulturna kompetentnost?

Vedno večjo. (b-13)

Ali se vam zdi, da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive (npr. poroke romskih deklic)?

To je kompleksna zadeva, ne bi mogla reči ne da in ne ne.(b-14) Sprejemati je potrebno razlike v kulturah, vsak primer pa je gotovo drugačen in bi ga bilo potrebno kot takega obravnavati – pri tem se ne bi smelo kršiti osnovne človekove pravice, pogledati na družbeno dobro, na dobro posameznika. (b-15)

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Ja. (b-16)

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

/

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosila ruto? (Če je odgovor ne, se vam zdijo sporni tudi drugi verski simboli: npr. obesek v obliki križa, oranžna oblačila)?

Ja. (b-17) Pri tem se mi zdi najpomembnejše spoštovanje in drža odprtosti z obeh strani. (b-18)

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča, kako starš udari svojega otroka in zakaj?

Posegla bi vmes, mogoče bi na 4 oči govorila s staršem in mu razložila, zakaj fizično nasilje do otrok ni v redu, če bi bilo potrebno (odvisno glede na odziv), bi razložila še zakonsko podlago, pogovor z otrokom, da bi raziskali ali je to vsakodnevna praksa... delo naprej z družino, če je potrebno. (b-19)

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje (v obliki simpozijev, okroglih miz, seminarjev, delavnic, treningov itn.) v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Tega se še nisem nikoli udeležila, bi se, če bi bilo organizirano in bi videla v tem pomen. (b-20)

Na kakšen način vas organizacija, v kateri delate, spodbuja v medkulturno interakcijo?

Vsakodnevno srečevanje s strankami, nisem zasledila kakšnih posebnih spodbud in tudi ne obratno. (b-21)

Ste seznanjeni s pojmom kulturne inteligentnosti? (Če je odgovor pritrdilen, kakšno so vaše možnosti za njegov razvoj, v vaši organizaciji)

Ne vem ali so možnosti, nisem seznanjena. (b-22)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
b-1a	navade, običaji, jezik, način oblačenja, ki pripadnike neke narodne skupine delajo drugačne od drugih	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
b-1b	tudi ožje knjige, filmi, glasba	umetnost	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
b-2	tudi način vedenja, ki je sprejet za	vedenje	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture

	ustreznega v nekem okolju – se obnašaš vljudno/kulturno				
b-3	Spoštovanje vseh kultur je pomembno za vsakogar, ki dela z ljudmi	pomembnost	Metoda dela		Vloga kulture pri delu
b-4	Več različnih kultur v sobivanju na istem kraju	multikulturnost	razumevanje		Razumevanje multikulturnosti
b-5	medkulturno učenje, povečanje strpnosti – lahko pa obratno pride še do večjih predsodkov in razkola	Prednosti in slabosti	multikulturnost		Vloga multikulturnosti
b-6	Povezovanje ljudi po svetu	globalizacija	multikulturnost		Razumevanje multikulturnosti
b-7	sobivanje zaradi večjih in več razlik težje	slabosti	multikulturnost		Vloga multikulturnosti
b-8	Navadno je prva težava že v jeziku, gotovo je to ovira, potrebno je več pogovora, da bolje razumeš drugega	ovira, težava	jezik		Kulturna inteligentnost
b-9	Včasih se pojavijo stereotipi, ki pa jih je treba presegati	stereotipi	postopanje		Kulturna inteligentnost
b-10	Kot prostovoljka delam v organizaciji, ki prihaja v stik z ljudmi iz drugih kultur	druge kulture	izobraževanje		Kulturna inteligentnost
b-11	Tako se seznanjam, bi pa si gotovo želela še več znanja	seznanjenost	izobraževanje		Kulturna inteligentnost
b-12	Da poznaš kulturo d drugega in se temu prilagajaš skozi svoje delo – prilagodiš metode, način dela, če je to potrebno	Prilagajanje strokovnega dela	razumevanje		Kulturna kompetentnost
b-13	Vedno večjo	večja	vloga		Kulturna kompetentnost
b-14	To je kompleksna zadeva, ne bi mogla reči ne da in ne ne	kompleksnost	Metoda dela		Socialno delo
b-15	Sprejemati je potrebno razlike v kulturah, vsak primer pa je gotovo drugačen in bi ga bilo potrebno kot	Sprejemanje, osebna obravnav	Metoda dela		Socialno delo

	takega obravnavati – pri tem se ne bi smelo kršiti osnovne človekove pravice, pogledati na družbeno dobro, na dobro posameznika				
b-16	Ja	Ja	jezik		Kulturna inteligentnost
b-17	ja	ja	sprejemanje		Socialno delo
b-18	Pri tem se mi zdi najpomembnejše spoštovanje in drža odprtosti z obeh strani	Spoštovanje, odprtost	Kulturna inteligentnost		Kulturna inteligentnost
b-19	Posegla bi vmes, mogoče bi na 4 oči govorila s staršem in mu razložila, zakaj fizično nasilje do otrok ni v redu, če bi bilo potrebno (odvisno glede na odziv), bi razložila še zakonsko podlago, pogovor z otrokom, da bi raziskali ali je to vsakodnevna praksa... delo naprej z družino, če je potrebno	Poseganje, Razlaga, Pogovor, raziskovanje	Metoda dela		Kulturna kompetentnost
b-20	Tega se še nisem nikoli udeležila, bi se, če bi bilo organizirano in bi videla v tem pomen	Ne-udeležba	Multikulturno sodelovanje		Multikulturnost organizacij
b-21	Vsakodnevno srečevanje s strankami, nisem zasledila kakšnih posebnih spodbud in tudi ne obratno	Vsakodnevno srečevanje, Ne- spodbujanje	Medkulturna interakcija		Multikulturnost organizacij
b-22	Ne vem ali so možnosti, nisem seznanjena	Ne- seznanjenost	Možnost izobraževanja		Kulturna inteligentnost

Priloga C: Intervju C

Kako razumete kulturo?

Kultura je umetniško ustvarjanje na višjem nivoju - kakovost, je nekaj kar bogati odnose, življenje, družbo in so odnosi, ki so spoštljivi. (c-1) Pa seveda običaji, navade posameznega naroda. (c-2)

Kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Kultura odnosa je zelo pomembna, da se je neguje. (c-3) Prav tako pa je zelo zaželeno, da uporabnice doživljajo čim več kulturnih dogodkov. (c-4)

Kako razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete (prednosti in slabosti)?

Več kultur na enem prostoru. (c-5) Prednosti: pestrost, bogatost (c-6a) Slabosti: ena kultura lahko omejuje druge kulture, jih zatira... (c-6b)

Na kakšen način doživljate situacije – interakcije kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Odvisno kakšno osebnost ima ta človek. Če je pozitivno naravnano oz. spoštljivo, ni problem, če je aroganten, napadalen, nespoštljiv je drugače. (c-7)

Kako pogosto poznate, ste seznanjeni, s kulturnimi specifikami (družbene, ekonomske razmere, navade itn.) sogovornikov katerih izvor kulturnega okolja je drugačen od vašega?

Večinoma kar dobro, ker prihajajo večinoma uporabnice iz drugih kulturnih okolij iz bivših jugoslovanskih republik. (c-8)

Kako razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Nekaj kar spodbuja multikulturalnost. (c-9)

Kakšno vlogo in pomen, pri strokovnem delu, ima za vas kulturna kompetentnost?

Mislím, da je to nekaj s čimer se bo predvsem ukvarjala mlajša generacija in nas bo tudi kaj naučila. (c-10)

Ali se vam zdi, da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive (npr. poroke romskih deklic)?

Odvisno od primera do primera. (c-11)

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Da. (c-12)

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

Vzgoja otrok.(c-13) Težko. Kot odpor uporabnic. (c-14) Pogovori, dogovori zakaj je nekaj dobro za otroke oz. ni dobro za otroke, čeprav to ni del kulture iz kjer prihajajo. (c-15)

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosila ruto? (Če je odgovor ne, se vam zdijo sporni tudi drugi verski simboli: npr. obesek v obliki križa, oranžna oblačila)?

Mene ruta ne moti. (c-16) Ne vem pa kako bi na to gledalo vodstvo. (c-17)

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča, kako starš udari svojega otroka in zakaj?

Poveš, da tega ne sme, pri tem si jasen. (c-18) Od primera do primera je potem odvisno kako ravnaš naprej, nato dobi gospa ukrep zaradi neprimerne vedenja. (c-19)

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje (v obliki simpozijev, okroglih miz, seminarjev, delavnic, treningov itn.) v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Do sedaj še nisem bila na takem predavanju.(c-20) Sigurno zaželeno. (c-21)

Na kakšen način vas organizacija, v kateri delate, spodbuja v medkulturno interakcijo?

Me ne. (c-22)

Ste seznanjeni s pojmom kulturne inteligentnosti? (Če je odgovor pritrdilen, kakšno so vaše možnosti za njegov razvoj, v vaši organizaciji)

Priznam, da nisem. (c-23)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
c-1	Kultura je umetniško ustvarjanje na višjem nivoju - kakovost, je nekaj kar bogati odnose, življenje, družbo in so odnosi, ki so spoštljivi	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
c-2	običaji, navade posameznega naroda	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
c-3	zelo pomembna, da se je neguje	pomembnost	Strokovno delo		Vloga pri delu
c-4	zaželeno, da uporabnice	Kulturni dogodki	Način dela		Kulturna kompetentnost

	doživljajo čim več kulturnih dogodkov				
c-5	Več kultur na enem prostoru	multikulturnost	razumevanje		Razumevanje multikulturnosti
c-6a	Prednosti: pestrost, bogatost	prednosti	Multikulturnost		Vloga multikulturnosti
c-6b	Slabosti: ena kultura lahko omejuje druge kulture, jih zatira	slabosti	multikulturnost		Vloga multikulturnosti
c-7	Če je pozitivno naravnano oz. spoštljivo, ni problem, če je aroganten, napadalen, nespoštljivo je drugače	raznolikost	Doživljanje		Kulturna inteligentnost
c-8	kar dobro, ker prihajajo večinoma uporabnice iz drugih kulturnih okolij iz bivših jugoslovanskih republik	Poznane kulture	Kulturne specifikke		Kulturna inteligentnost
c-9	Nekaj kar spodbuja multikulturnost	Spodbujanje multikulturnosti	Način dela		Kulturna kompetentnost
c-10	to nekaj s čimer se bo predvsem ukvarjala mlajša generacija in nas bo tudi kaj naučila	Mlajša generacija	Način dela		Kulturna kompetentnost
c-11	Odvisno od primera do primera	Individualna obravnava	Specifične prakse		Socialno delo
c-12	Da	da	jezik		Kulturna inteligentnost
c-13	Vzgoja otrok	vzgoja	Kulturni nesporazumi		Kulturna kompetentnost
c-14	Kot odpor uporabnic	odpor	Kulturni nesporazumi		Kulturna kompetentnost
c-15	Pogovori, dogovori zakaj je nekaj dobro za otroke oz. ni dobro za otroke, čeprav to ni del kulture iz kjer prihajajo	pogovori	Trk kultur		Kulturna kompetentnost
c-16	Mene ruta ne moti	Nemoteče	Narava dela		Socialno delo
c-17	Ne vem pa	vodstvo	Perspektiva		Socialno delo

	kako bi na to gledalo vodstvo		vodstva		
c-18	Poveš, da tega ne sme, pri tem si jase	Jasno sporočilo	Metoda dela		Socialno delo
c-19	Od primera do primera je potem odvisno kako ravnaš naprej, nato dobi gospa ukrep zaradi neprimerne vedenja	Individualna obravnava, ukrep	Način dela		Socialno delo
c-20	Do sedaj še nisem bila na takem predavanju	Ne-udeležba	Izobraževanje, sodelovanje		Medkulturnost organizacij
c-21	Sigurno zaželeno	želja	izobraževanje		Medkulturnost organizacij
c-22	Me ne	Ne	organizacije		medkulturnost organizacij
c-23	Priznam, da nisem	Ne	seznanjenost		Kulturna inteligentnost

Priloga D: Intervju D

Kako razumete kulturo?

Razumem jo kot nekaj, kar je vse, kar zaznamuje enega človeka, njegova prepričanja, religijo, njegove navade, jezik.(d-1) Skupek vsega tega.

Kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

O tem pravzaprav nikoli resno nisem razmišljala, v smislu ali sedaj nečemu pripisujem kulturo ali ne. Na splošno pripisujem velik pomen temu, da sogovornika cenim.(d-2) Da me zanima kako razmišlja, kako on vidi svoj položaj, kako sam sebe opredeljuje in preko tega me zanima njegova kultura.(d-3) Če k meni pride ženska, ki je pokrita, me zanima veliko bolj in sem veliko bolj previdna, kot pa do nekoga, ki ne. Nekdo, ki ga jaz na prvi pogled ocenim, da je zelo drugačen, sem veliko bolj občutljiva in previdna, ter delam bolj v rokavičkah, kot pa z nekom, za katerega se mi zdi, da je na prvi pogled bolj blizu. (d-4)

Kako vaša lastna kultura vpliva na vaše delo?

Vplivajo moja prepričanja, navade.(d-5) Vpliva na način kako se z ljudmi pogovarjam, kako jih razumem, ker jih razumem preko sebe, tako da definitivno vpliva. (d-6)Vplivajo tudi moja verska prepričanja.(d-7) Sedaj kako konkretno pa pravzaprav ne vem, trudim se, da mi to ne dela težav ali pa da bi zaradi tega ljudi omejevala.(d-8) Vpliva pa.

Kako razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete?

Razumem jo kot to, da je več kultur na istem mestu skupaj se stika in sobiva.(d-9) Srečujem se z njo v življenju kar naprej na nek način. Mogoče je v slovenskem prostoru to bolj povezano z republikami bivše Juge, saj od tam večinoma prihaja drugačna kultura v Slovenijo. (d-10) Vendar je meni to že tako domače, da tega niti več ne zaznavam, saj so tudi moji starši prišli iz Hrvaške, in je v teh vaseh mogoče kaj drugače kot tukaj v Ljubljani, moj partner je Bošnjak – musliman, in ima tudi on svoje posebnosti. Tukaj smo zelo premešani, tako da se mi zdi, da je bolj pomembno ali živiš v mestu ali na vasi.(d-11) Ko pa grem kam v tujino, npr. bila sem v Švici, pa sem res zaznala to multikulturalnost, kot takšno, ki si jo sama predstavljam da je.(d-12) Vidiš veliko ljudi, npr. Afričane, ki so tradicionalno oblečeni, ali pa Indijci. Veliko je tudi trgovin, ki prodajajo najrazličnejše izdelke. To mi je res predstavljajo pisanost. Na prvi pogled lahko opaziš veliko različnih ljudi, tega npr. v Sloveniji nimamo. Tukaj se hitro opazi, če kdo malo bolj izstopa. To v bistvu tudi pogrešam, škoda da tega nimamo. (d-13)

Prednosti in slabosti multikulturalnosti na delovnem mestu?

Prednost je definitivno različno razumevanje težav, ter s tem povezano različno iskanje rešitev, dojemanje problemov pri ljudeh.(d-14) Jaz to opazim, ko delam z istim človekom, pa pride študentka iz enake kulture, saj sploh ni potrebno da pride iz druge kulture, iz drugega okolja, z enim drugim znanjem, in ko se bo s tem človekom pogovarjala, bo od njega slišala stvari, ki jih jaz v 10 letih nisem, ker ga bo čisto nekaj drugega vprašala. Tako da se mi zdi, da če nekdo pride iz neke druge kulture, je to še toliko bolj lahko mogoče. Ampak seveda pa so tudi minusi, definitivno omejitve, ki jih druge kulture prinesejo, npr. če ne

poznaš druge kulture in si potem predstavljaš vnaprej, da bo človek naredil stvari, ki se tebi zdijo normalne, potem pa se lahko izkaže da jih ne bo. (d-15) Čeprav ti pričakuješ da bo. Mislim da se moraš prej podrobno seznaniti, izobraževati, vprašati kaj je človek pripravljen delati in kaj ni, da si opremljen s tem znanjem.(d-16) Drugače pa če konkretno pogledam Ozaro tudi to, kako naši uporabniki sprejemajo. To je res široko področje.

V bistvu sva že deloma odgovorili na naslednje vprašanje, se pravi, na kakšen način doživljate situacije in interakcije v katerih sogovornik ne prihaja iz vam poznane okolja?

V bistvu je tako, da takšnih interakcij jaz tukaj skorajda nimam. Vsi prihajajo iz Slovenije ali pa bivše Jugoslavije. (d-17) Imela sem tudi sogovornike, ki so prišli iz Bosne in Hercegovine, pa sploh niso znali slovensko, ampak je meni to znano okolje.(d-18) Zase ne morem reči, da mi je to neznano okolje. Ne vem pa kako bi bilo če bi prišel nekdo, pri katerem ne bi znala niti jezika, niti nič, to bi bilo najbrž veliko težje.(d-19) Čeprav k nam pride pa kdo ki težje govori, ampak se res nisem z nikomer srečala zares, tukaj na Ozari, da bi prihajal iz nekega kulturnega okolja, ki ga jaz ne bi poznala.

Sem pa delala kratek čas, honorarno, preko nekega programa v azilnem domu, tam pa smo se recimo srečevali na takšen način.(d-20) Vendar pravzaprav tudi tam, moram reči, da nisem nikoli imela zadreg. Ker pravzaprav komuniciraš o določenih stvareh, pri katerih se lahko naučiš določenih njihovih fraz.(d-21) Recimo vem, da sem razmišljala, ko sem enkrat delala z nekim sogovornikom z Albanije, kar je bilo dosti tuje, bil je tudi zelo tradicionalen Albanec, z duševno motnjo in sem recimo pričela razmišljati, da bi se morala naučiti vsaj nekih osnov albanskega jezika, vsaj da znam reči Dober dan ali kaj podobnega.(d-22) Vendar več kot to pa tudi ne.

Torej večinoma ste seznanjeni s tem družbenim, ekonomskim razmeram, navadam?

Kar se naših uporabnikov tiče ja. (d-23)

In kako razumete koncept kulturne kompetentnosti?

Če si kompetenten pomeni da nekaj obvladaš, kadar nekaj delaš, torej si predstavljam, da, če si kulturno kompetenten, da spoznaš druge kulture, njihove navade, njihova prepričanja, da to obvladaš, da znaš to vzporediti s svojim, da znaš argumentirati če se s čim ne strinjaš. (d-24) To.

In kakšno vlogo se vam zdi da ima pri strokovnem delu?

Definitivno pomembno, čeprav se mi zdi da je to zelo podobno, v principu želim reči, da bi socialno delo oz. socialni delavci vedno morali biti tako usmerjeni. (d-25) Vem da tukaj posebej poudarjaš kulturno, ampak tudi ko k meni pride nekdo ki ima ta svoja prepričanja, in se mu marsikaj podi po glavi, in da se z njim res znaš pogoditi in da znaš slišati, kaj pravzaprav on sedaj res meni govori, in raziščeš zakaj je tako prepričan, kaj želi da naredim, kaj jaz želim. To se mi zdijo nekako osnove dela z ljudmi.(d-26) Verjamem pa, da, če delaš v nekih multikulturnih okoljih, kjer prihajajo ljudje iz celega sveta, je to zraven še dodatno. Moraš biti še toliko bolj občutljiv, ampak je res nujno.(d-27)

Ali se vam zdi da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive? Npr. poroke romskih deklic.

Ne.(d-28) Jaz bi bila zelo stroga okoli tega. (d-29) Kakorkoli že, so prakse takšne in drugačne, če bi bile neskladne z zakonom, bi jaz zakon spoštovala, in tudi ga zelo.(d-30) Dobro, da se vedno kaj okoli obrniti in malo drugače pogledati, ampak v principu pa ne. Zdi se mi, da se za tem dostikrat (da je nekaj npr. kulturno dopustno, ker je za eno kulturo to nekaj normalnega, pri nas v zakonu pa tega ni), znotraj tega se lahko skrije marsikaj.(d-31) V bistvu ne bi, bi pa iskala način, da znotraj zakonov in pravil, ki obstajajo v Sloveniji, da se ena stvar doseže, če se da. (d-32)

Se vam zdi sprejemljivo, da se sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja, pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Jaz se v bistvu vedno pogovarjam slovensko, vendar če človek ne razume slovensko, pa se ne. (d-33) Takrat pa se pogovarjam angleško, hrvaško.(d-34) Ker tudi narobe razumejo npr. imam uporabnika, s katerim se jaz vedno pogovarjam slovensko (čeprav ne prihaja iz Slovenije), in ko se z njim pogovarjam sem se naučila, da vedno preverjam, če me je razumel. Npr. ko je imel zlomljeno roko je bil hospitaliziran in mu je zdravnica povedala kaj mora delati. On prav res ni razumel njenih navodil. Dostikrat to opazim. Ali pa npr. ima vnete oči in pride k meni, in pravi, da nekega zdravila ne more dobiti. In ga vprašam da kako je to mogoče. Imel je tudi recept, zato sem še jaz poklicala v lekarno če imajo to zdravilo in so rekli da ne. Ko pa sem dejansko preverila recept je popolnoma napačno razumel ime zdravila in pa poimenovanje terapije je prav tako zamenjal zanj. On pa je to razumel kot zdravilo. Mimogrede se dogajajo te stvari. Malo po svoje. Take malenkosti. Kaj šele ko nekdo res ne razume, meni se zdi v bistvu, da če nekdo jezika ne razume, je prav da se z njim pogovarjaš tako, da bo razumel.(d-35) Nikakor pa ne tako, da če razume slovensko, tudi konkretno en uporabnik, ki govori slovensko, vendar je rojen v Srbiji, in ko smo imeli nekoga preko javnih del, ki je prav tako govoril srbsko, sta se tukaj začela pogovarjati ves čas srbsko, kar pa nisem pustila. (d-36) Če govoriš slovensko, je slovensko vedno prvo.(d-37) Tudi ni nobene koristi od tega, mi tudi izvajamo tečaj slovenščine za njih, zato se mi zdi zelo pomembno, da se naučiš jezik države, v kateri živiš, ker je prvi jezik.

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, oz. kdaj zaznavate trk kultur?

V bistvu nisem še zaznala trk kultur. (d-38)

Npr. da bi bilo vaše kulturno prepričanje eno, sogovornikovo pa drugačno in nikakor ne bi mogla priti skupaj. Kako potem ravnate?

Ne, to rešim tako da rečem, v redu, ti razmišljaš tako, jaz pa tako. (d-39) Sploh ne debatiram okoli tega. Saj pridejo sogovorniki z marsičem, najbolj pogosto se to vidi okoli religioznih prepričanj.(d-40) Gredo v kakšne vere, in potem prevzamejo zelo radikalna prepričanja, ta prepričanja pa potem razlagajo po svoje, čeprav jaz vem da ni tako.(d-41) Oni to obrnejo nekako po svoje, in doživljajo čisto po svoje.(d-42) Takrat rečem v redu, če misliš da je tako naj bo tako, jaz mislim drugače, in pač ne bomo okoli tega ničesar več debatirali. V bistvu ni debate. Pravzaprav se res ne spomnim, da bi kdajkoli zaradi tega imela konflikt, da bi prišlo do nekega nerazumevanja. (d-43) Oz. spomnim se iz moje prejšnje službe enega primera, ko sem

delala z ljudmi z ovirami. Punca je bila najstnica na vozičku, mama je bila muslimanka, in se spomnim, ko smo jih tuširali, je prišla študentka do mene, vsa zgrožena, da je punca spodaj pobrita. V bistvu sem takrat pomislila tudi sama, ojoj, kaj je to, da ni kakšna zloraba, takoj sem delovala v socialno- delovnem kontekstu. Zraven pa je bila še ena sodelavka, ki mi je rekla, ah daj no, to je čisto nekaj normalnega, saj je to kulturno, da si odstranjuješ dlake. Npr. to je ena taka izkušnja, iz katere bi lahko nastal konflikt, ali pa da si predstavljam ga kot nesporazum. To je recimo primer, ki se ga spomnim, da izhaja iz tega, drugače pa ne. Vendar to tako ali tako vprašaš, pa ti povedo.

Torej bi se tukaj v tem kolektivu lahko znašla sodelavka, ali sodelavec, ki bi zaradi verskega prepričanja npr. nosil/a ruto?

Ja, o tem se že razmišljala. V bistvu je tako, da bi zase rekla, mogoče bi se izkazalo da to ni res, mogoče ne bi imela nič proti, verjetno bi na začetku bila oseba mi še bolj zanimiva ženska z ruto ali pa ženska ki je drugače oblečena, ali pa temnopolta. Izziv je bolj v tem, da glede na to, da imamo uporabnice muslimanke, ki so pokrite, in sem preko njih spoznala veliko pravil in vsega kar to prinese, bi prej zelo natančno preverila kaj ta ruta v praksi zares pomeni?(d-44) Ali ta ruta pomeni, da on/a ne bi hodil/a na teren sama k moškim npr. / ali ta ruta v resnici pomeni, da ne bi mogel/a hoditi na izlete, še posebej v času ko je ramazan, post, ker recimo takrat 1 mesec ne pije, oz. ima tudi spodnje krilo, zaradi katerega v hrib sploh ne bi mogla hoditi.(d-45) Te konkretne stvari, ki jih jaz recimo vem, v zvezi s tem, ali bi bilo to zanj/o sprejemljivo delati ali ne? Ali bi se bilo sprejemljivo pogovarjati z moškim iz oči v oči in z njegovimi osebnimi stvarmi, ali bi želel/a delati samo z ženskami oz. samo z moškimi? (d-46) Mi si dejansko, glede na to, da smo majhen kolektiv ne moremo privoščiti nekoga, ki ne zmore opravljati več nalog (*multitasking*). Načeloma pa, samo to, da je pokrit/a mene ne bi nič motilo, tudi če bi oseba imela križ okoli vratu, karkoli pač. (d-47)

Saj to vidiš hitro, v bistvu ko zbiraš sodelavko/sodelavca, zbiraš nekoga, ki je ne samo izobražen, ampak tudi to, da ga začutiš. Da ti je na osebnem nivoju simpatičen. To. In potem vidiš. Ali pa preveriš čisto osnovna stališča do žensk, recimo koliko je zategla, koliko obsoja promiskuitetnost, koliko obsoja splav itn. (d-48) In če je človek, ki to vse obsoja, in četudi bi se v službi trudil tega ne početi, se to začuti.(d-49) Zelo je težko. Zaradi tega, bi jaz definitivno zbirala sodelavko, ki bi bila v osebnih prepričanjih, načelih meni podobna.

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča, kako starš udari svojega otroka?

Težko si to predstavljam, saj k nam otroci ne hodijo. Ustavila bi ga, in povedala da se to ne sme delati in da je v Sloveniji sploh sedaj to totalno prepovedano, čeprav je to moje osebno prepričanje.(d-50) Na delovnem mestu si to zelo težko predstavljam, ker si vseeno ljudje ne upajo tako veliko kadar pridejo k meni, kot si mogoče na cesti. Jaz bi si predstavljala, da če ga je pripravljen udariti tukaj pred mano, v moji pisarni, potem ga najverjetneje doma zmlati še 10x bolj.(d-51) Tako, da bi verjetno imela potrebo, da še kdaj pokličem, in vidim kaj se pri njih doma dogaja.(d-52) Vendar pa, če vidim na cesti, ali pa v trgovini, da nek otrok teži, teži, teži in če ga človek poči po riti – jebiga. Kolikor se to grozno sliši, je to dejstvo. Ne zdi se mi nič tako groznega, kadar otrok res mori do konca, je nezadovoljen, ali karkoli že ima, je zaspan, tečen in teži, teži, teži, da ga pač ustaviš.(d-53) In se mi zdi boljše, da na tak način. Sej to opaziš s kakšnim načinom to

naredi, kakor pa, da ga ignoriraš. V bistvu se mi zdi ignoriranje hujša kazen kot 'floska' po riti, res. (d-54)
Ignoriranje se mi zdi nekaj najhujšega kar otroku lahko narediš.(d-55) Tista totalna ignoranca.

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje na delovnem mestu, se pravi v obliki simpozijev, predavanj, seminarjev, delavnic itd.?

Ne vem, če sem sploh kdaj sodelovala, v bistvu se mi zdi dobro ravno iz vidika, da multikulturnost prinese nove poglede na probleme, nove rešitve.(d-56) Ali pa sploh zveš za kakšne stvari, ki se dogajajo, ki se v resnici ne.(d-57) V bistvu čim več sodelovanja s komerkoli, npr. po državah kjer so specifični problemi in se iščejo specifične rešitve, in ima mogoče kakšna država problem že leta in so poskusili že vse živo in so prišli do nekaterih rešitev, medtem ko pa mi šele raziskujemo.(d-58) V tem smislu, se mi to zdi zelo velik plus. (d-59)

Pa je možnost udeležbe?

Zadnje čase se mi zdi, da mi veliko manj sodelujemo.(d-60) Drugače pa kar nekaj smo, vendar bolj na nivoju Evrope, imeli smo kar nekaj teh projektov, kjer smo strokovni delavci potem šli, ali pa so nas prišli izobraževati ali pa kaj. (d-61) Ali pa pridejo nekateri tudi k nam, se malo pozanimat, kako kaj delamo.(d-62) Vendar v resnici tega ni prav veliko.(d-63)

Na kakšen način vas torej organizacija spodbuja v medkulturno interakcijo?

Jaz nisem nikoli prav imela občutka, da bi nas prav spodbujala v medkulturno interakcijo. (d-64) Spodbuja nas v bistvu. Meni se zdi, za naš program govorim, da nas zelo spodbuja v razumevanje stiske, tega kaj vse človek kadar je v stiski in kadar je za tem neka travma, je pripravljen narediti ali pa ni pripravljen narediti in zakaj nekaj naredi / ne naredi.(d-65) In to se mi zdi da je to dosti univerzalna stvar, katera ti lahko pomaga tudi pri tem, če kdo medkulturn pride, da lahko razumeš, da imaš red seboj človeka ki se slabo počuti, ki mu gre vse narobe, ki je v neki stiski in očitno je že dolgo. In v bistvu raziskuješ kaj je do tega pripeljalo, zakaj, kako, kej se najdeta. Preko tega verjetno tudi, če bi prišel iz neke druge kulture, si predstavljam, jaz bi, verjetno gledala kaj se z njim dogaja.(d-66) Kako specifično to na njega vpliva, kakšna so prepričanja, da se nekaj ne premakne. (d-67)

Ste seznanjeni s pojmom kulturne inteligentnosti?

Ne.(d-68)

ŠT. ZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
d-1	Razumem jo kot nekaj, kar je vse, kar zaznamuje enega človeka, njegova prepričanja, religijo, njegove navade, jezik	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
d-2	Na splošno pripisujem velik pomen temu, da sogovornika cenim	spoštovanje	Način dela		Pomen kulture
d-3	Da me zanima kako razmišlja, kako on vidi svoj položaj, kako sam sebe opredeljuje in preko tega me zanima njegova kultura	Posameznikova edinstvenost	Način dela		Pomen kulture
d-4	Nekdo, ki ga jaz na prvi pogled ocenim, da je zelo drugačen, sem veliko bolj občutljiva in previdna, ter delam bolj v rokavičkah, kot pa z nekom, za katerega se mi zdi, da je na prvi pogled bolj blizu	občutljivost	Način dela		Kulturna inteligentnost
d-5	Vplivajo moja prepričanja, navade	Vpliv kulture	samozavedanje		Kulturna inteligentnost
d-6	Vpliva na način kako se z ljudmi pogovarjam, kako jih razumem, ker jih razumem preko sebe, tako da definitivno vpliva	Način vplivanja	samozavedanje		Kulturna inteligentnost
d-7	Vplivajo tudi moja verska prepričanja	Vpliv verovanj	samozavedanje		Kulturna inteligenca
d-8	Sedaj kako konkretno pa pravzaprav ne vem, trudim se, da mi to ne dela težav ali pa da bi zaradi tega ljudi omejevala	Konkretni primeri	samozavedanje		Kulturna kompetentnost
d-9	Razumem jo kot to, da je več kultur	Hkratno sobivanje	Subjektivno razumevanje		Razumevanje multikulturalnosti

	na istem mestu skupaj se stika in sobiva				
d-10	Mogoče je v slovenskem prostoru to bolj povezano z republikami bivše Juge, saj od tam večinoma prihaja drugačna kultura v Slovenijo	Vpliv republik bivše Jugoslavije	Stikanje multikulturalnosti		Razumevanje multikulturalnosti
d-11	Tukaj smo zelo premešani, tako da se mi zdi, da je bolj pomembno ali živiš v mestu ali na vasi	Vloga lokacije	Pozicija Slovenije		Razumevanje multikulturalnosti
d-12	Ko pa grem kam v tujino, npr. bila sem v Švici, pa sem res zaznala to multikulturalnost, kot takšno, ki si jo sama predstavljam da je	Zaznavanje multikulturalnosti	tujina		Razumevanje multikulturalnosti
d-13	To v bistvu tudi pogrešam, škoda da tega nimamo	pomanjkanje	Slovenija		Razumevanje multikulturalnosti
d-14	Prednost je definitivno različno razumevanje težav, ter s tem povezano različno iskanje rešitev, dojemanje problemov pri ljudeh	prednosti	multikulturalnost		Vloga multikulturalnosti
d-15	definitivno omejitve, ki jih druge kulture prinesejo, npr. če ne poznaš druge kulture in si potem predstavljaš vnaprej, da bo človek naredil stvari, ki se tebi zdijo normalne, potem pa se lahko izkaže da jih ne bo	slabosti	multikulturalnost		Vloga multikulturalnosti
d-16	Mislim da se moraš prej podrobno seznaniti, izobraževati, vprašati kaj je človek pripravljen delati in kaj ni, da	izobraževanje	kompetentnost		Kulturna inteligentnost

	si opremljen s tem znanjem				
d-17	V bistvu je tako, da takšnih interakcij jaz tukaj skorajda nimam. Vsi prihajajo iz Slovenije ali pa bivše Jugoslavije	pomanjkanje	Kulturno kompetentno delo		Kulturna inteligentnost
d-18	Imela sem tudi sogovornike, ki so prišli iz Bosne in Hercegovine, pa sploh niso znali slovensko, ampak je meni to znano okolje	Bosna in Hercegovina	Poznavanje jezika		Kulturna inteligentnost
d-19	Ne vem pa kako bi bilo če bi prišel nekdo, pri katerem ne bi znala niti jezika, niti nič, to bi bilo najbrž veliko težje	Nepoznavanje jezika	Ovira		Kulturna inteligentnost
d-20	Sem pa delala kratek čas, honorarno, preko nekega programa v azilnem domu, tam pa smo se recimo srečevali na takšen način	Honorarno delo	Nepoznavanje jezika		kulturna kompetentnost
d-21	Ker pravzaprav komuniciraš o določenih stvareh, pri katerih se lahko naučiš določenih njihovih fraz	komunikacija	Način dela		Kulturna inteligentnost in kompetentnost
d-22	Recimo vem, da sem razmišljala, ko sem enkrat delala z nekim sogovornikom z Albanije, kar je bilo dosti tuje, bil je tudi zelo tradicionalen Albanec, z duševno motnjo in sem recimo pričela razmišljati, da bi se morala naučiti vsaj nekih osnov albanskega jezika, vsaj da znam reči Dober dan ali kaj podobnega	Komunikacija, stik	kompetentnost		Kulturna inteligentnost
d-23	Kar se naših	ja	poznavanje		Kulturna

	uporabnikov tiče ja				inteligentnost
d-24	Če si kompetenten pomeni da nekaj obvladaš, kadar nekaj delaš, torej si predstavljam, da, če si kulturno kompetenten, da spoznavaš druge kulture, njihove navade, njihova prepričanja, da to obvladaš, da znaš to vzporediti s svojim, da znaš argumentirati če se s čim ne strinjaš	Poznavanje, vpletanje znanja v delo	Subjektivna definicija		Kulturna kompetentnost
d-25	Definitivno pomembno, čeprav se mi zdi da je to zelo podobno, v principu želim reči, da bi socialno delo oz. socialni delavci vedno morali biti tako usmerjeni	pomembno	Vloga kulturne kompetentnosti	Socialno delo	Kulturna kompetentnost
d-26	To se mi zdijo nekako osnove dela z ljudmi	Osnovno vodilo	Vloga pri delu	Delo z ljudmi	Kulturna kompetentnost
d-27	Moraš biti še toliko bolj občutljiv, ampak je res nujno	občutljivost	Način dela	nujnost	Kulturna kompetentnost
d-28	Ne	Ne	mnenje	Specifične prakse	Kulturna kompetentnost
d-29	Jaz bi bila zelo stroga okoli tega	strogost	Način obravnave	Socialno delo	Kulturna kompetentnost
d-30	Kakorkoli že, so prakse takšne in drugačne, če bi bile neskladne z zakonom, bi jaz zakon spoštovala, in tudi ga zelo	Spoštovanje zakona	Način dela	Specifične kulturne prakse	Kulturna kompetentnost
d-31	Zdi se mi, da se za tem dostikrat (da je nekaj npr kulturno dopustno, ker je za eno kulturo to nekaj normalnega, pri nas v zakonu pa tega ni), znotraj tega se lahko skrije marsikaj	Izkrivljanje, zlorabe	Način dela	Specifično kulturne prakse	Kulturna kompetentnost
d-32	V bistvu ne bi, bi	Iskanje	Način dela	Kulturno specifične	Kulturna

	pa iskala način, da znotraj zakonov in pravil, ki obstajajo v Sloveniji, da se ena stvar doseže, če se da	alternative		prakse	kompetentnost
d-33	Jaz se v bistvu vedno pogovarjam slovensko, vendar če človek ne razume slovensko, pa se ne	Slovensko ali tuje	jezik	Način dela	Kulturna inteligentnost
d-34	Takrat pa se pogovarjam angleško, hrvaško	Angleščina, hrvaščina	jezik	Način dela	Kulturna kompetentnost
d-35	Kaj šele ko nekdo res ne razume, meni se zdi v bistvu, da če nekdo jezika ne razume, je prav da se z njim pogovarjaš tako, da bo razumel	prilagajanje	jezik	Socialno delo	Kulturna inteligentnost
d-36	Nikakor pa ne tako, da če razume slovensko, tudi konkretno en uporabnik, ki govori slovensko, vendar je rojen v Srbiji, in ko smo imeli nekoga preko javnih del, ki je prav tako govoril srbsko, sta se tukaj začela pogovarjati ves čas srbsko, kar pa nisem pustila	Prvotna je slovenščina	jezik	Način dela	Kulturna kompetentnost
d-37	Če govoriš slovensko, je slovensko vedno prvo	slovenščina	jezik	prvinski	Kulturna inteligentnost
d-38	V bistvu nisem še zaznala trk kultur	Ne-zaznavanje	Trk kultur		Vloga multikulturalnosti
d-39	Ne, to rešim tako da rečem, v redu, ti razmišljaš tako, jaz pa tako	Razmejitev razumevanja	Nasprotna mnenja	Način dela	Kulturna kompetentnost
d-40	Saj pridejo sogovorniki z marsičem, najbolj pogosto se to vidi okoli religioznih prepričanj	Religiozna prepričanja	Trk kultur	zaznavanje	Kulturna kompetentnost
d-41	Gredo v kakšne vere, in potem prevzamejo zelo radikalna	Radikalna prepričanja	komunikacija	Trk kultur	Kulturna kompetentnost

	prepričanja, ta prepričanja pa potem razlagajo po svoje, čeprav jaz vem da ni tako				
d-42	Oni to obrnejo nekako po svoje, in doživljajo čisto po svoje	subjektivnost	doživljanje	Trk kultur	Kulturna kompetentnost
d-43	Pravzaprav se res ne spomnim, da bi kdajkoli zaradi tega imela konflikt, da bi prišlo do nekega nerazumevanja	Ne-zaznavanje	konflikt	Trk kultur	Kulturna kompetentnost
d-44	Izziv je bolj v tem, da glede na to, da imamo uporabnice muslimanke, ki so pokrite, in sem preko njih spoznala veliko pravil in vsega kar to prinese, bi prej zelo natančno preverila kaj ta ruta v praksi zares pomeni	Pomen rute	kompetentnost	kolektiv	Kulturna inteligentnost
d-45	Ali ta ruta pomeni, da on/a ne bi hodil/a na teren sama k moškim npr. / ali ta ruta v resnici pomeni, da ne bi mogel/a hoditi na izlete, še posebej v času ko je ramazan, post, ker recimo takrat 1 mesec ne pije, oz. ima tudi spodnje krilo, zaradi katerega v hrib sploh ne bi mogla hoditi	Vpliv rute	Izvajanje dela	kompetentnost	Kulturna kompetentnost
d-46	Ali bi se bilo sprejemljivo pogovarjati z moškim iz oči v oči in z njegovimi osebnimi stvarmi, ali bi želel/a delati samo z ženskami oz. samo z moškimi	Delo z moškimi	Raznolike potrebe dela	Ustreznost kadra	Kulturna kompetentnost
d-47	Načeloma pa, samo to, da je pokrit/a mene ne	nemoteče	Posedovanje verskih predmetov	Subjektivno mnenje	Kulturna inteligentnost

	bi nič motilo, tudi če bi oseba imela križ okoli vratu, karkoli pač				
d-48	Ali pa preveriš čisto osnovna stališča do žensk, recimo koliko je zategla, koliko obsoja promiskuitetnost, koliko obsoja splav itn	Preverjanje	Stališča, stereotipnost	Ustreznost kadra	Kulturna kompetentnost
d-49	In če je človek, ki to vse obsoja, in četudi bi se v službi trudil tega ne početi, se to začuti	zaznavanje	kompetentnost	Osebna stališča	Kulturna kompetentnost
d-50	Ustavila bi ga, in povedala da se to ne sme delati in da je v Sloveniji sploh sedaj to totalno prepovedano, čeprav je to moje osebno prepričanje	konfrontacija	odziv	Socialno delo	Kulturna kompetentnost
d-51	Jaz bi si predstavljala, da če ga je pripravljen udariti tukaj pred mano, v moji pisarni, potem ga najverjetneje doma zmlati še 10x bolj	predvidevanja	razumevanje	nasilje	Socialno delo
d-52	Tako, da bi verjetno imela potrebo, da še kdaj pokličem, in vidim kaj se pri njih doma dogaja	preverjanje	Način dela	nasilje	Socialno delo
d-53	Ne zdi se mi nič tako groznega, kadar otrok res mori do konca, je nezadovoljen, ali karkoli že ima, je zaspan, tečen in teži, teži, teži, da ga pač ustaviš	sprejemanje	Določene situacije	nasilje	Socialno delo
d-54	V bistvu se mi zdi ignoriranje hujša kazen kot 'floska' po riti, res	ignoriranje	mnenje	nasilje	Socialno delo
d-55	Ignoriranje se mi zdi nekaj	ignoriranje	mnenje	nasilje	Socialno delo

	najhujšega kar otroku lahko narediš				
d-56	Ne vem, če sem sploh kdaj sodelovala, v bistvu se mi zdi dobro ravno iz vidika, da multikulturnost prinese nove poglede na probleme, nove rešitve	Ne-udeležba, Nova spoznanja	Medkulturno sodelovanje	možnosti	Medkulturnost organizacij
d-57	Ali pa sploh zveš za kakšne stvari, ki se dogajajo, ki se v resnici ne	informacije	izobražba		Medkulturnost organizacij
d-58	V bistvu čim več sodelovanja s komerkoli, npr. po državah kjer so specifični problemi in se iščejo specifične rešitve, in ima mogoče kakšna država problem že leta in so poskusili že vse živo in so prišli do nekaterih rešitev, medtem ko pa mi šele raziskujemo	Sodelovanje, izmenjava informacij	Izobraževanje, osveščanje	povezovanje	Medkulturnost organizacij
d-59	V tem smislu, se mi to zdi zelo velik plus	plus	smisel	povezovanje	Medkulturnost organizacij
d-60	Zadnje čase se mi zdi, da mi veliko manj sodelujemo	Manjše sodelovanje	udeležba	možnosti	Medkulturnost organizacij
d-61	Drugače pa kar nekaj smo, vendar bolj na nivoju Evrope, imeli smo kar nekaj teh projektov, kjer smo strokovni delavci potem šli, ali pa so nas prišli izobraževati ali pa kaj	Evropski projekti	Izobraževanje	sodelovanje	Medkulturnost organizacij
d-62	Ali pa pridejo nekateri tudi k nam, se malo pozanimat, kako kaj delamo	zanimanje	Slovenija	Izmenjava informacij	Medkulturnost organizacij
d-63	Vendar v resnici, tega ni prav veliko	Ne veliko	pogostost		Medkulturnost organizacij
d-64	Jaz nisem nikoli prav imela	Ne-spodbujanje	Medkulturna interakcija	kader	Medkulturnost organizacij

	občutka, da bi nas prav spodbujala v medkulturno interakcijo				
d-65	Meni se zdi, za naš program govorim, da nas zelo spodbuja v razumevanje stiske, tega kaj vse človek kadar je v stisku in kadar je za tem neka travma, je pripravljen narediti ali pa ni pripravljen narediti in zakaj nekaj naredi / ne naredi	Razumevanje stiske	spodbujanje	Programska naravnost	Medkulturnost organizacij
d-66	Preko tega verjetno tudi, če bi prišel iz neke druge kulture, si predstavljam, jaz bi, verjetno gledala kaj se z njim dogaja	Doživljanje posameznika	Način dela		Socialno delo
d-67	Kako specifično to na njega vpliva, kakšna so prepričanja, da se nekaj ne premakne	vpliv	travme		Socialno delo
d-68	Ne	Ne	poznavanje		Kulturna inteligentnost

Priloga E: Intervju E

Kako razumete kulturo?

Jaz kulturo razumem kot neke, recimo skoraj vse kar obdaja človeka, recimo neko ravnanje, navade, morala, etika, način preživljanja, funkcioniranja, vse kar se pač tiče človeka.(e-1) Se mi zdi razumevanje kulture samo skozi neko umetnost čisto premalo. Torej vse kar nekaj definira človeka.(e-2)

Kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Zelo veliko.(e-3) Absolutno, spoštovanje recimo kulturo, oz. razumevanje kulture nekega človeka, skupnosti, skupine, lahko tudi posameznik ali družine.(e-4) Se mi zdi da je to osnova za naše delo.(e-5)

In kako razumete multikulturalnosti, ter v zvezi s čim se z njo srečujete?

Multikulturalnost razumem kot neko sobivanje različnih kultur.(e-6) Pod kulturno razumem pa to kar sem že prej povedala. Mi se kot društvo, ali pa jaz kot socialna delavka trudimo upoštevati načela neke multikulturalnosti, je pa videt v praksi da je zelo veliko pomanjkanje. (e-7) Kako bi rekla, da sedaj živimo v neki multikulturalni družbi, ali pa da bi rekli, da živimo v družbi, kjer se spoštuje recimo nekega drugega človeka ali pa jezik, karkoli. Tega skorajda ni. V bistvu se mi zdi da je zelo velik pomanjkanje.

Kaj bi bile pa prednosti in slabosti te multikulturalnosti?

Prednosti so zagotovo, ne vem, če so sploh slabosti, razen to pomanjkanje, medtem ko prednosti.. Meni so to zdi samoumevno, da bi to moralo biti, ne vem če bi znala sedaj konkretno reči neke prednosti. Se mi zdi to sedaj neko spoštovanje, neko sobivanje, ki bi moralo biti samoumevno. (e-8)

Na kakšen način pa doživljate situacije – interakcije, kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Če govorim za delo z Romi, mi je po vseh teh letih to nekaj običajnega, na začetku pa zagotovo več opazuješ, da se veliko naučiš in dobiš nek občutek, kaj človeku predstavlja neka stvar.(e-9) Potrebno se je naučit druge kulture, kulture nekoga drugega.(e-10) Predvsem, kar sem se jaz naučila je to, da v socialnem delu stvari ne smejo biti samoumevne. Kar je nam samoumevno, drugemu ni, in se mi zdi da za te stvari je potrebno bit že na začetku odprt, potem recimo če govorimo, da naše društvo dela tudi z begunci.(e-11) Jaz delam to izjemoma, 'parkrat' na leto, recimo da imam z njimi stik. Ponovno je potrebno biti odprt, jaz ne morem reči da imam ogromno znanja o ljudeh, ki prihajajo iz drugega kulturnega okolja, ampak je pač potrebno bit odprt in se naučit.(e-12) To je pač nekaj pomembnega, vsaj zame to neko učenja

Kako pogosto torej ste torej seznanjeni s kulturnimi specifikami sogovornikov, katerih izvor kulturnega okolja je drugačen od vašega?

Vnaprej.. odvisno od kod človek prihaja. Sedaj če prihaja iz neke države o kateri recimo vemo več, recimo, če recimo pride neka Rominja pride iz Srbije, v našem prostoru veliko vemo in o Romih in o Srbiji, medtem ko recimo nekdo ki pride iz, meni neke nepoznane pokrajine, recimo Afganistana, bi bilo tako zelo

lažnivo reči da zelo veliko vem o tistem področju.(e-13) Zato se mi zdi da v teh primerih pa je potrebne dosti več odprtosti, da se naučimo sploh iz kakšnega kulturnega okolja nekdo prihaja.

Kako pa razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Zame je to, če govorimo o socialnem delu, pač človek, ki se res trudi nekaj naučiti v kulturnem okolju, potem ravna v skladu s tem.(e-14) Pa ne samo to, tudi razumevanje revščine, položaja, spola, družbenih neenakosti.(e-15) Se mi zdi da je to celoten preplet, da sploh lahko razumem celoto. Položaj Romske ženske ali Romskega moškega je zagotovo drugačen, in sedaj reči da poznamo Romsko kulturo ni dovolj. Potrebno je razumeti celotno neko situacijo in pač ravnati v skladu s tem, kar pač vemo in poznamo.(e-16) Se mi zdi, da je najbolj pomembno pri teh stvareh, da kar ne vemo vprašamo. Ko ljudi vprašamo o teh stvareh, kaj vam pomeni to, kaj vam pomeni to.(e-17) Ne sedaj da smo pasivni. Se mi zdi res pomembno spoznati.

In kakšno vlogo in pomen ima za vas ta kulturna kompetentnost pri strokovnem delu?

Pri nas je to zagotovo ključnega pomena, če ne bi razumeli recimo nekega položaja Romskega položaja, pa spet znotraj Romske skupnosti položaja družine, ženske, moških, otrok, zagotovo ne bi mogli uspešno delati, recimo za nas bi bilo že omejitev to, da bi rekli, tukaj je naša pisarna, kadar nas potrebujete, pridite.(e-18) Večina Romov v Ljubljani je tako revnih, da si ne morejo privoščiti prevoza, zato je naše delo terensko, ampak gre za upoštevanje finančnega stanja itn. Se mi zdi da brez tega se ne da delat. V praksi jaz velikokrat vidim, da imajo centri za socialno delo, ogromno ljudi, pa mogoče malo manj časa za delo z družino ali pa mogoče s posameznikom, posameznico, ker ni mogoče ni toliko poudarka na kulturni kompetentnosti, se stvari zelo izgubijo, v tem smislu, da ljudje nekaj povejo, in strokovna delavka mogoče tega sploh ne razume itn. Zelo veliko šumov v komunikaciji nastane zaradi tega.(e-19)

Ali se vam zdi, da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive? (npr. poroke Romske deklice)?

Če govorimo recimo o prisilnih porokah, ali pa tudi ne-prisilnih, lahko govorimo tudi o otroških porokah se mi zdi, da za strokovno socialno delo ni pomembno sedaj ali je v skladu z zakonom ali ne, je pomembno, ampak se mi zdi da to ni najbolj pomembno.(e-20) Se mi zdi da v teh primerih, pa ne glede na to ali mi rečemo to je Romska kultura, ali pa če rečemo da to ni Romska kultura, ne glede na to, se mi zdi da je potrebno upoštevati, da gre za neko škodljivo prakso, ne glede na to kdo jo izvaja in kako.(e-21) Ker če bi rekla da je to pomembna kulturna praksa, ki jo je potrebno ohranjati, potem je tudi prav, da rečemo da je nasilje v družini pomembna kulturna praksa v Sloveniji ki jo moramo ohranjati. Se mi zdi da je pač nasilje, če nasilje pripišemo neki drugi kulturi, ga moramo tudi sebi. Ker tud pri nas je nasilje velik problem in tudi pri nas ga skušamo odpraviti, skušamo pomagat žrtvam nasilja in tako je pač tudi v Romski skupnosti.

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki z drugega jezikovnega področja pogovarjate v jeziku, ki ga oba govorita?

Meni se to zdi včasih edina možnost, recimo se pogovarjaš z nekom, ki se pogovarja iz druge države, če je najin skupin jezik angleščina in nama to omogoča lažjo komunikacijo, je to nekako samoumevno.(e-22) Se mi zdi da je ključ ravno to da se razumemo. (e-23) Absolutno, se mi zdi pa fino, mogoče je to malo povezano

z nekim časom, in sicer da je časa vedno premalo, ampak se mi zdi fino, da bi se ljudje naučili jezik uporabnikov.(e-24)

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

Sedaj se mogoče ne spomnim, določenega primera, vendar je zagotovo to določena praksa, če ne pogosta. Ne vem, recimo...

Nesporazumi kot mogoče, da vi verjamete eno, sogovornik drugi in kako takrat v bistvu ravnate?

Aha razumem, mogoče mi je sedaj res padlo na pamet. Tukaj recimo še največ nekih kulturnih nesporazumov mogoče povzročijo verovanja – da so ljudje različnih veroipovedi, je to absolutno stvar, ki jo kot socialni delavec moram spoštovati, ampak se mi zdi da je mogoče res včasih podeliti svoje mnenje, ne izpasti žaljiv, kadar podeliš svoje mnenje.(e-25) Tukaj zna biti mogoče, ali pa recimo trk kultur, vidim včasih tudi v tem, da so recimo otroci ki odraščajo v Sloveniji, prihajajo pa iz družin, ki so se v Slovenijo šele priselile, se.. V Sloveniji učimo prakso recimo.. ne vem, ne učimo se razlag učbenikov.. in tukaj vidim trk. Otroci doma kaj pripovedujejo kaj so se učili v šoli in je to recimo v nasprotju z religijo, to neko, v tem smislu.(e-26) Znanje iz učbenikov ki je nam mogoče samoumevno, tako da tukaj ja.. Da bi pa zdaj se spomnila kaj drugega, se ne.

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosil/a ruto?

Ja.(e-27)

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča kako starš udari svojega otroka in zakaj?

Lahko povem kako sem se že večkrat odzvala, pri nas je to.. Jaz sem to doživela že večkrat, odzvala sem se zelo različno. Recimo v zadnjem primeru, bom kar povedala, ni šlo direktno za to, da sem videla nasilje, se mi je pa deklica zaupala, da jo mama in brat pretepata in sem pač mami povedala, da je moja dolžnost da prijavim in sem tudi prijavila.(e-28) Podobno prijavljamo prisilne poroke, vsako nasilje v družini. So pa rezultati tega zelo slabi, v bistvu kar se zgodi je to, da izgubimo sodelovanje z družino, po drugi strani pa ni nadomestila, to pomeni, da policija pač preiskuje kaznivo dejanje, CSD se z družino pogovori, sedaj od tukaj naprej težko jaz rečem ali se je zmanjšalo, povečalo, stagniralo nasilje.(e-29) Družina do nas seveda goji neko zamero, to pomeni, da otroci npr. ne smejo z nami na izlet itn. Hkrati pa ni nekega nadomestila, to pomeni, da se vklopi nekdo nov, nekdo ki mu starši ne zamerijo in bi potem delal naprej s to družino. (e-30) To je minus javljanja nasilja v družini. Kar se tiče še posebej Romov, znotraj Romske skupnosti, navadno se ne zgodi nič, mi nimamo nekega, če govorimo o nekih rezultatih, nekega pozitivnega primera, da bi rekla, aha tukaj pa smo vsi skupaj uspeli zmanjšat, rešit nasilje.(e-31) To v Romske skupnosti pač ne obstaja. Zato inštitucije še posebej nerade v to posežejo.

Kakšen pomen pa ima za vas multikulturno sodelovanje v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Se mi zdi, da je to zelo pomembno.(e-32) Recimo nevladne organizacije, pa ne samo nevladne organizacije, tudi vrtci, šole itn. se zagotovo pogosto srečujemo na nekih seminarjih, izmenjujemo neke izkušnje, verjetno je tega še vedno premalo.(e-33) Se mi zdi pa tudi to, da se slej ko prej začnemo srečevati isti ljudje, zato ker je Slovenija majhna. Mogoče je to plus in minus, ker se ljudje med sabo poznamo, iz različnih organizacij tudi sodelujemo, delamo skupaj neke projekte, akcije, po drugi strani pa je to seveda minus.

V tujini pa ne?

V tujini pa zelo izjemoma, pač jaz mislim, da je tu zadaj finančna težava.(e-34)

Na kakšen način vas torej organizacija v kateri delate spodbuja v medkulturno interakcijo?

Ne vem, nam se mi zdi to verjetno samoumevno. Če bi imeli uporabnike ki niso iz drugega kulturnega okolja, bi verjetno mogli iskat neke nove situacije, da bi se verjetno te multikulturnosti učili, tako pa je to naš vsakdan. Biti v nekem multikulturnem okolju, se mi zdi res da je to naš vsakdan.(e-35)

Poznate pojem konstrukt kulturne inteligentnosti?

Ja poznam.(e-36)

Kakšne so vaše možnosti za njegov razvoj?

Take kot so. Zagotovo bi lahko bile še boljše. Ne vem, če bi imeli še več izobraževanj, možnost še bolj poglobljenega dela recimo z ljudmi k prihajajo, begunci itn. (e-37) Če bi imeli možnost še bolj spoznavat, in tudi skupaj z njimi delovat.(e-38) Se mi zdi pa vseeno, če govorimo o nekem vedenju, se mi zdi pa pomembno, da vseeno ravnamo v skladu s tem kar vemo in znamo.

ŠT.IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
e-1	Jaz kulturo razumem kot neke, recimo skoraj vse kar obdaja človeka, recimo neko ravnanje, navade, morala, etika, način preživljanja, funkcioniranja, vse kar se pač tiče človeka	kultura	Subjektivno razumevanje		Razumevanje kulture
e-2	Torej vse kar nekaj definira človeka	vse	kultura		Razumevanje kulture
e-3	Zelo veliko	veliko	kultura		Vloga kulture pri delu

e-4	Absolutno, spoštovanje recimo kulturo, oz. razumevanje kulture nekega človeka, skupnosti, skupine, lahko tudi posameznik ali družine	Razumevanje, poznavanje	kultura		Vloga kulture pri delu
e-5	Se mi zdi da je to osnova za naše delo	Podlaga dela	kultura		Vloga kulture pri delu
e-6	Multikulturalnost razumem kot neko sobivanje različnih kultur	sobivanje	Subjektivno definicija		Razumevanje multikulturalnosti
e-7	Mi se kot društvo, ali pa jaz kot socialna delavka trudimo upoštevati načela neke multikulturalnosti, je pa videt v praksi da je zelo veliko pomanjkanje	Upoštevanje načel, pomanjkanje	Multikulturalno okolje		Multikulturalnost organizacij
e-8	Se mi zdi to sedaj neko spoštovanje, neko sobivanje, ki bi moralo biti samoumevno	prednosti	multikulturalnost		multikulturalnost
e-9	Če govorim za delo z Romi, mi je po vseh teh letih to nekaj običajnega, na začetku pa zagotovo več opazuješ, da se veliko naučiš in dobiš nek občutek, kaj človeku predstavlja neka stvar	Učenje, običajnost	izkušnje		Kulturna inteligentnost
e-10	Potrebno se je naučit druge kulture, kulture nekoga drugega	Poznavanje kultur	Učenje, izobraževanje,	Pozornost, občutljivost	Kulturna inteligentnost
e-11	Kar je nam samoumevno, drugemu ni, in se mi zdi da za te stvari je potrebno bit že na začetku odprt, potem	Odprt odnos	kompetentnost		Kulturna inteligentnost

	recimo če govorimo, da naše društvo dela tudi z begunci				
e-12	Ponovno je potrebno biti odprt, jaz ne morem reči da imam ogromno znanja o ljudeh, ki prihajajo iz drugega kulturnega okolja, ampak je pač potrebno bit odprt in se naučit	odprtost	osveščenost	želja	Kulturna inteligentnost
e-13	Sedaj če prihaja iz neke države o kateri recimo vemo več, recimo, če recimo pride neka Rominja pride iz Srbije, v našem prostoru veliko vemo in o Romih in o Srbiji, medtem ko recimo nekdo ki pride iz, meni neke nepoznane pokrajine, recimo Afganistana, bi bilo tako zelo lažnivo reči da zelo veliko vem o tistem področju	Odvisno od države	seznanjenost	Kulturne specifikke	Kulturna inteligentnost
e-14	Zame je to, če govorimo o socialnem delu, pač človek, ki se res trudi nekaj naučiti v kulturnem okolju, potem ravna v skladu s tem	Ravnanje, učenje	razumevanje	Subjektivna definicija	Kulturna kompetentnost
e-15	Pa ne samo to, tudi razumevanje revščine, položaja, spola, družbenih neenakosti	Revščina, Položaj, Spol, neenakosti	razumevanje	Strokovno delo	Kulturna kompetentnost
e-16	Potrebno je	Celotna	razumevanje		Kulturna

	razumeti celotno neko situacijo in pač ravnati v skladu s tem, kar pač vemo in poznamo	situacija			kompetentnost
e-17	Ko ljudi vprašamo o teh stvareh, kaj vam pomeni to, kaj vam pomeni to	Subjektivni pomeni	zanimanje		Kulturna kompetentnost
e-18	Pri nas je to zagotovo ključnega pomena, če ne bi razumeli recimo nekega položaja Romskega položaja, pa spet znotraj Romske skupnosti položaja družine, ženske, moških, otrok, zagotovo ne bi mogli uspešno delati, recimo za nas bi bilo že omejitev to, da bi rekli, tukaj je naša pisarna, kadar nas potrebujete, pridite	Ključno za delo, prilagajanje	Vloga	pomen	Kulturna kompetentnost
e-19	Zelo veliko šumov v komunikaciji nastane zaradi tega	šumi	komunikacija	Socialno delo, CSD	Kulturna kompetentnost
e-20	Če govorimo recimo o prisilnih porokah, ali pa tudi ne-prisilnih, lahko govorimo tudi o otroških porokah se mi zdi, da za strokovno socialno delo ni pomembno sedaj ali je v skladu z zakonom ali ne, je pomembno, ampak se mi zdi da to ni najbolj	Zakonska podlaga	Kulturno specifične prakse	Način dela	Socialno delo

	pomembno				
e-21	Se mi zdi da v teh primerih, pa ne glede na to ali mi rečemo to je Romska kultura, ali pa če rečemo da to ni Romska kultura, ne glede na to, se mi zdi da je potrebno upoštevati, da gre za neko škodljivo prakso, ne glede na to kdo jo izvaja in kako	Škodljiva praksa	Kulturne specifike		Kulturna kompetentnost
e-22	Meni se to zdi včasih edina možnost, recimo se pogovarjaš z nekom, ki se pogovarja iz druge države, če je najin skupin jezik angleščina in nama to omogoča lažjo komunikacijo, je to nekako samoumevno	samoumevnost	jezik	Pomembnost sporazumevanja	Kulturna inteligentnost
e-23	Se mi zdi da je ključ ravno to, da se razumemo	ključno	razumevanje		Kulturna inteligentnost
e-24	Absolutno, se mi zdi pa fino, mogoče je to malo povezano z nekim časom, in sicer da je časa vedno premalo, ampak se mi zdi fino, da bi se ljudje naučili jezik uporabnikov	Učenje jezika	Jezik uporabnikov		Kulturna inteligentnost
e-25	Tukaj recimo še največ nekih kulturnih nesporazumov mogoče povzročijo verovanja – da so ljudje različnih veroipovedi, je to absolutno	verovanja	Kulturni nesporazumi	Spoštovanje	Kulturna inteligentnost

	stvar, ki jo kot socialni delavec moram spoštovat, ampak se mi zdi da je mogoče res včasih podeliti svoje mnenje, ne izpasti žaljiv, kadar podeliš svoje mnenje				
e-26	Otroci doma kaj pripovedujejo kaj so se učili v šoli in je to recimo v nasprotju z religijo, to neko, v tem smislu..	prepričanja	Trk kultur	nasprotja	Kulturna kompetentnost
e-27	Ja	ja	kader		Kulturna inteligentnost
e-28	Recimo v zadnjem primeru, bom kar povedala, ni šlo direktno za to, da sem videla nasilje, se mi je pa deklica zaupala, da jo mama in brat pretepata in sem pač mami povedala, da je moja dolžnost da prijavim in sem tudi prijavila	posredovanje	nasilje	prijava	Socialno delo
e-29	So pa rezultati tega zelo slabi, v bistvu kar se zgodi je to, da izgubimo sodelovanje z družino, po drugi strani pa ni nadomestila, to pomeni, da policija pač preiskuje kaznivo dejanje, CSD se z družino pogovori, sedaj od tukaj naprej težko jaz rečem ali se je zmanjšalo,	Izguba stika	posledice	Sistemska ureditev	Socialno delo

	povečalo, stagniralo nasilje				
e-30	Hkrati pa ni nekega nadomestila, to pomeni, da se vklopi nekdo nov, nekdo ki mu starši ne zamerijo in bi potem delal naprej s to družino	Ni nadomestila	Način dela	Sistemska ureditev	Socialno delo
e-31	Kar se tiče še posebej Romov, znotraj Romske skupnosti, navadno se ne zgodí nič, mi nimamo nekega, če govorimo o nekih rezultatih, nekega pozitivnega primera, da bi rekla, aha tukaj pa smo vsi skupaj uspeli zmanjšat, rešit nasilje	Ni spremembe	posledice	nasilje	Socialno delo
e-32	Se mi zdi, da je to zelo pomembno	pomembno	sodelovanje	multikulturnost	Multikulturnost organizacij
e-33	Recimo nevladne organizacije, pa ne samo nevladne organizacije, tudi vrtci, šole itn. se zagotovo pogosto srečujemo na nekih seminarjih, izmenjujemo neke izkušnje, verjetno je tega še vedno premalo	Seminarji, Izmenjave izkušenj	sodelovanje	Izmenjava informacij	Medkulturnost organizacij
e-34	V tujini pa zelo izjemoma, pač jaz mislim, da je tu zadaj finančna težava	izjema	Obiski v tujini	Finančne težave	Medkulturnost organizacij
e-35	Biti v nekem multikulturnem okolju, se mi zdi res da je to naš	dnevno	Multikulturno okolje		Medkulturnost organizacij

	vsakdan				
e-36	Ja poznam	ja	poznavanje	termin	Kulturna inteligentnost
e-37	Ne vem, če bi imeli še več izobraževanj, možnost še bolj poglobljenega dela recimo z ljudmi k prihajajo, begunci itn	Več izobraževanje	Možnosti razvoja	Več stika	Kulturna inteligentnost
e-38	Če bi imeli možnost še bolj spoznavat, in tudi skupaj z njimi delovat	sodelovanje	Možnosti razvoja		Kulturna inteligentnost

Priloga F: Intervju F

Kako razumete kulturo?

To je tako zanimivo, marsikdo se sprašuje kaj kultura je. Čisto preprosto kot sem rekla, od navad, običajev, če se omejim sedaj, ali neke države ali nekega dela, do morale, vrednot, vsega pač povezanega z življenjem posameznikov ali neke družbe na nekem območju, če lahko tako rečem, vezano na samo znanost, tehniko in ostale stvari.(f-1) Način življenja če lahko tako rečem.

Kakšno pomembnost pa ji pripisujete pri svojem delu?

Ja sigurno je pomembno poznavanje kultur drugih držav, glede na to da je populacija s katero se ukvarjamo, prihaja iz zelo različnih delov sveta.(f-2) Sigurno, pri delu ravno zaradi tega, da narediš pri tem ravno v prvi fazi ko človeka spoznaš, nekaj zelo katastrofalnih napak, si s tem omogočiš mogoče nadaljnje delo. Jaz sem tudi svetovalka za integracijo, kar pomeni, da oseba, ki dobi status, je vedno prvi tak informativni razgovor z namenom v bistvu spoznat osebo z vidika nekih temeljev, ki so potrebni za integracijo, od same izobrazbe, nekih zaposlitvenih izkušenj, nekih kompetenc, ki jih oseba ima, do zdravstvenega stanja in sicer neke osebe kot take.(f-3) Kaj so cilji, želje, interesi, hobiji.(f-4) In seveda, tudi če bi, vedno nekako izhajali samo iz naše kulture, vedno pride hitro lahko do kakšnega kratkega stika.(f-5)

Kako pa razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete?

Zame je multikulturalnost bom rekla mešanica različnih kultur, kjer pravzaprav ena bogati drugo, prevzemanje ena od druge, prilagajanje ena drugi in predvsem se mi zdi neka pestrost, družbe kot take, z multikulturalnostjo.(f-6)

Kaj pa bi bile prednosti in slabosti?

Jaz nekako vedno izhajam iz tega, vedno gledam na prednosti te multikulturalnosti, ker se mi resnično zdi, da če izhajam iz svojega dela, že več kot 20 let delam na begunskem področju, sem se srečevala res z ljudmi iz zelo različnih okolij. Moram reči da v vsem tem času, lahko rečem, da me je to delo zelo obogatilo, ker res tako osebno, pri sebi dobiš ogromno stvari in tudi sicer, z nekimi novimi spoznanji.(f-7) Tako da jaz iz tega gledam nekako na pozitivne stvari. Tudi pogled moj je tak, na svet, vsa ta prepletenost in tako naprej.

Sedaj negativno, ne vem. Če pogledamo malo kako je sicer danes, kako ljudje gledajo na multikulturalnost, kako je to nuja tega, je dosti teh teženj ki vzpostavljajo svoje kulture in ta bojazen neke propada lastne kulture, podrejanja svoje kulture drugi kulturi.(f-8) Jaz sicer mislim, da do tega ni potrebno da pride, če se tako sprejema, da ne gre za podrejanje, bom rekla, za enakovredno sprejemanje.(f-9) Največ strahu, kar se kultur tiče, mogoče ravno iz vidika nekih vrednot, ki so lahko zelo različne, sploh sedaj, kjer se srečujeta krščanstvo, islam, in so te ekstremi mogoče (f-10)... Tukaj vidijo ljudje mogoče.. Osebno ne vidim, ker se mi ne zdi, da me ogroža druga kultura, ampak predvidevam pa da neke ljudje, predvsem tu vidijo problem, neke v propadu lastne kulture in bomo sčasoma prevzeli tujo kulturo.

Na kakšen način pa doživljate situacije – interakcije, kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Nekje več ali manj zelo prihajajo iz območij o katerih vsaj malo približno veš, oz. si vsaj malo prebereš, ali pa kakšno informacijo dobiš, tako da vseeno mogoče nekaj osnovnih stvari veš. (f-11) Ali je država pretežno muslimanska, kako, kaj, na kakšen način. Tako da si mogoče vsaj pri teh stvareh malo pozoren. Drugače pa moram reči, se tudi dostikrat potem v pogovoru z osebami, ko predstavljamo tudi naš sistem, s katerim jih seznanjamo kako pri nas funkcionirajo, kaj pri nas mogoče dovolimo, takrat mogoče tudi pri tem, s strani teh oseb, nekako dobimo, aha pri nas je pa tako in spoznaš neko novo stvar.(f-12) Recimo imeli smo primere obrezovanje deklet, ko smo imeli družine iz takih držav, smo to tudi na tako zelo subtilen način predstavili, da je to pri nas kaznivo dejanje, da razumemo, da pri njih pa ni.(f-13) Prihajajo take situacije, in je pač treba tudi predstaviti našo zakonodajo, našo kulturo, naše vrednote in nekje poskušati skupaj shajati z njihovo.(f-14)

Kako pogosto torej poznate, ste seznanjeni s kulturnimi specifikami?

Tako kot sem rekla, nekako sedaj, če so to države kot so npr. Iran, Irak. To so države, ki so sedaj že malo bolj poznane, to že takoj veš sicer že iz neke splošne izobrazbe, neke osnovne stvari. Drugače pa si še malo prebereš, pogovarjamo se tudi dosti med sabo, sodelujemo s sodelavci, tudi s sodelavci, ki vodijo določene postopke, ki še toliko bolj poznajo kakšne stvari, da ureliš mogoče še kakšno specifiko.(f-15) Drugače pa predvsem pogledaš, greš malo od-googlati, prebrati kakšno zadevo, kakšna poročila tudi ki so, to tudi mi dobivamo, zaposleni, vedno, če so kakšne nove zadeve, stanja v državah, da si lahko potem neko osnovno sliko pridobimo.

Kako pa razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Predvidevam, če izhajam iz kompetence, je to, da imaš neka osnovna znanja, da znaš ta znanja ustrezno uporabiti. Se reče, da potem upoštevaš tako nekje znanja o drugi kulturi, kot tudi poznavanje svoje kulture, da znaš to, bom rekla, na pravi način umestiti pri delu s stranko, z upoštevanjem tako obeh, obojestranskih značilnosti. (f-16)

Kakšno vlogo in pomen pa ima za vas pri vašem delu?

Sigurno je pomembna, ker če se jaz sedaj postavim, vkopljem, če grdo rečem, in stojim s slovensko kulturo in z nekimi trdnimi vrednotami, ki veljajo pri nas, bo moje delo verjetno zelo oteženo s stranko in ne bom mogla vzpostaviti nekega kontakta, zaupanja in tudi z vidika da, s to osebo le delam nekaj let, da sem tukaj zato, da tej osebi nudim 'support' pri integraciji in tako naprej. Težko bi ta oseba verjetno me dojela tudi kot nekoga, ki bi pomagal, če že takoj na začetku se zelo postaviš kot, ti si sedaj tukaj, sedaj boš pa tako kot je pri nas in nič drugače.(f-17) Tako da je sigurno tukaj zelo pomembno, da se dejansko to upošteva. Tudi vemo kako so pri nas moški in ženske enakovredni, glede spola in tako naprej, v muslimanskih državah je to zelo različno. So ravno taki v družini, kjer ni moška vloga tako zelo poudarjena, seveda pa so primeri, kjer je tudi zelo jasno, da je moški tisti, ki je bilo treba vse preko njega, in potem je treba zelo na tak spoštljiv način pravzaprav doseči, da tudi žena potem, ker le mora tudi žena kaj o sebi povedat, da ne izpade tisto agresivno in da daš takoj vedet kaj boš ti sedaj tukaj.(f-18) Tako da je kar potrebno včasih balansirati.

Ali se vam zdi, da so kulturne specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive? (npr. poroke romskih deklic)

Malo sem tudi že govorila recimo o obrezovanju. Kot sem rekla, po naši zakonodaji je to pohabljanje in kaznivo dejanje, po njihovi kulturi je to nekaj kar je pač normalno, mora itn. Poroke romskih deklic, to je, bom rekla, nekje zelo se ta debata, mislim, da vrti že dolgo časa. Čisto moje osebno mnenje je, če izhajam iz otroka, mladoletni otroci, jaz mislim, da ne glede sedaj na kulturno ozadje in vse, se mi zdi da otrok nekje, če že živi v državi, kjer je za otroke nekje poskrbljeno in se ve kaj, kako polnoleten otrok, kaj naj bi, kako naj bi izgledalo to otroštvo, kaj naj bi v tem času delal, se mi ne zdi sprejemljivo.(f-19) Se mi zdi da je treba vseeno težiti. Seveda če je pa to vseeno v neki državi, se dogaja, kjer sicer se to na splošno dogaja bi pa verjetno bilo drugače.(f-20) Saj to je sedaj večna dilema.(f-21) Tudi ko govorimo o posameznih civilizacijah, pa rečemo: se jih civilizira, kultivira in se potem vprašaš ali res, z nekim zahodnim pogledom na svet, ali je res boljše ali ne.(f-22) Ali je bilo v njihovem življenju, v njihovi kulturi, ali so bili prej dosti srečnejši. To je vedno tisto.. Težko, To so zelo taka diskutabilna vprašanja, ki se zelo lomijo na koga in kaj, zelo težko. Moje osebno mnenje je, da naj bo otrok - otrok, dokler je.(f-23) Naj ima nekaj od življenja, sedaj če gledamo da je s 15-letni oseba lahko recimo že poslovno sposobna, pa da tudi sama že pri zdravniku lahko odloča brez staršev, potem bi rekla okej, po 15. letu, tista neka starost, čeprav če bi se dalo, bi seveda pomikala to lestvico, do 18. če je že tako.(f-24) Ampak recimo da vsaj nekje narediš potem rez.

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Absolutno. Glede na naš, kot sem že prej rekla, če sem jaz tu z namenom, da neki osebi pomagam se integrirati v neko novo okolje, je absolutno ja.(f-25) More biti tudi nekako iz te strani prvi korak k temu, da oseba tud čuti, da je sprejeta, da ji je bilo to olajšano, tako da sigurno.(f-26) Se pogovarjamo tudi v angleščini, če so iz bivše Jugoslavije Srbo-hrvaško, absolutno na začetku da ja olajšamo, da se tudi počutje mogoče malo bolj sigurne, kot pa če ve, da more enostavno vsakič razmišljat ali bo imel koga, ki bo prevajal ali ne bo itn. Tako da ja, jaz tu ne mislim, da gre za podrejanje komurkoli, ampak gre enostavno tudi za lajšanje dela tudi sebi.(f-27) Tako da sigurno.

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

Nekaj sem že omenila, recimo to ko je bilo moški ženska, recimo rokovanje je lahko npr. pri nas se vsi rokuje, enkrat me je nekdo zelo lepo opozoril, bil je ramadan, post itn. in sem se hotela rokovat, in je rekel: "ne smem z žensko", ker ne pustimo moški. (f-28) Jaz tega nisem vedela, čeprav vem cel kup drugih stvari, kaj v postu ne smejo delati, to recimo je bil nekdo ki je zelo razumel, spoštoval vsa ta pravila, ampak to je bilo zelo tako. Kakšne take malenkosti se sigurno kdaj zgodijo. Trk kultur pa, dostikrat je predvsem največji problem, kjer imajo tudi največ težav, ravno način življenja in delovanje sistema v državi kot takega.(f-29) Tukaj se poznajo zelo velike, ta preklap zelo težko naredijo, tukaj se mi zdi da se najtežje sprejmejo nekatere stvari na en način, kako predvsem npr. z vidika zaposlovanja, recimo v državi so bili navajeni, greš na ulico, postaviš mizo, prodajaš, ti življenje teče, vse se dogaja, pri nas pa ta papir, drug papir, imaš izobrazbo, si naredil ta certifikat, tisti certifikat. Tukaj se mi zdi, da tukaj zelo trčijo na to našo, zelo

rigidno družbo, veliko pravil, veliko slabih zakonov, slabo to in ono in da jim to onemogoča tukaj, da se vzpostavi življenje.(f-30) Tukaj se mi zdi da zelo trčijo. Pa težave kar, moram reči, pri moški – ženske, iskanje partnerk.(f-31) To mislim, da jim je tudi zelo težko, to pa se pogovarjamo, da so Evropejke preveč različne, od njihovega načina življenja, kot se malo pogovarjamo s fanti, so kar neke take. Vse ostalo se mi zdi da sčasoma potem se sprejme, do te mere kolikor rabiš zafunkcionirati itn. Tukaj pri enih zadevah, pa mislim, da potrebujejo bistveno dlje časa, da to sprejmejo, razumejo in da začnejo tudi, bom rekla to nekje koristiti.

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosil/nosila ruto?

Ja sedaj spet izhajam iz sebe. Moje osebno mnenje: mene ne moti. Mene to ne moti, in mislim, da tukaj tudi sodelavce ni bi prav nič motilo, glede na to, da smo vsi zelo odprti, kar se tudi nekako od nas pričakuje, čeprav ni nujno (če delamo s to populacijo naj bi bili nekje odprti do tega) in tako ruta ni sporna.(f-32) Težko bi sprejela burko recimo. Kot čisto zakrito. Ruta sama mi ni moteča, me nič ne moti, burka pa se mi že zdi sporna.(f-33) Kot prvo smo le javna inštitucija, ministrstvo in tako naprej, pač moj osebni pogled na burko je tak, da če gre za neke ustanove, banka, kakšne take stvari, nekje zagovarjam, da to ne sprejmemo no.(f-34) Drugače pa me ne moti kjerkoli, kadarkoli.

Tudi drugi verski simboli vas ne motijo?

Ne, če nosi kdo križ me to nič ne moti, če ima kdo turban na glavi me ne moti, nimam problema s tem.
(f-35)

Na kakšen način pa bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča kako starš udari svojega otroka?

Smo že imeli tudi primere, se je že dogajalo. Ena od stvari na teh, razgovorih, ki jih svetovalci opravljamo ali pa predstavljamo je, da naš sistem teži na ničelni toleranci nasilja, jih seznanjamo, da je to v naši zakonodaji tudi kaznivo, tako da to sigurno povem, in smo že imeli primere ja, ko smo se potem pogovarjali kaj je namen, tudi z razgovorom potem, da fizično kaznovanje ni odgovor na to, da so drugačne stvari, nudimo tudi pomoč potem, če je potrebno strokovnjake, če ugotovimo, da gre za ponavljajoče se stvari, tako da ja.(f-36) Čeprav je pa še prej, sedaj sem se spomnila, ker sem še prej delala z bosanskimi begunci, so kakšni starši ki so rekli, se spomnim ko so šli v šolo in so rekli učiteljem, vi ga kar dajte kdaj, tako ane, pač ja v njihovi kulturi to ni nič takega, ampak seveda, so jih pa dolžen seznaniti kaj to pri nas pomeni, in da imajo lahko zato seveda posledice, ki so lahko tudi hujše.

Kakšen ima pomen ima za vas multikulturno sodelovanje v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe. Tukaj mislim predvsem na simpozije, okrogle mize itn.?

Kar se tiče Slovenije kakšnih takih konferenc / okroglih miz na to temo, če je možno, se tudi udeležujemo.(f-37) Sedaj tujina pride bolj redko, ker je bilo posredi 'šparanje' vsa ta leta na javni upravi, zato se je bolj malo ven hodilo, ampak ja so tudi bile, občasno kam se gre, in so tudi te multikulturnosti vključene, je bilo pa tudi v Sloveniji kar nekaj na to temo. (f-38)

Se vam zdi torej da vas organizacija v kateri delujete spodbuja v medkulturno interakcijo?

Mislim spodbuja, glede na to da smo tudi sami pravzaprav bili pobudniki posameznih projektov multikulturalnosti, potem ja seveda, da nas tudi, ko že sami sproduciramo, preko razpisov so se iskale npr. nevladne organizacije, ko se je izvajalo razne projekte multikulturalnosti, tako da ja vsekakor. (f-39) Gre pa potem tudi zato, da se nekje pričakuje, da tudi zaposleni to delamo.

Še zadnje vprašanje, poznate mogoče pojem kulturne inteligentnosti?

Moram reči da nisem slišala za to, ampak sem rekla okej, verjetno sedaj če je bila splošna inteligenca, čustvena inteligenca, smo sedaj prišli še na kulturno inteligenco. Mogoče bo sčasoma še katera druga, tako da ne vem, si pa predstavljam, če potegnem paralelo s čustveno inteligenco, da gre ravno za to sposobnost prepoznavanja, vživljanja, povzemanja, prilagajanja itn.(f-40) Tako da je to, to

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
f-1	Čisto preprosto kot sem rekla, od navad, običajev, če se omejim sedaj, ali neke države ali nekega dela, do morale, vrednot, vsega pač povezanega z življenjem posameznikov ali neke družbe na nekem območju, če lahko tako rečem, vezano na samo znanost, tehniko in ostale stvari	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
f-2	Ja sigurno je pomembno poznavanje kultur drugih držav, glede na to da je populacija s katero se ukvarjamo, prihaja iz zelo različnih delov sveta	Poznavanje kultur	pomembnost	Vloga pri delu	Razumevanje kulture
f-3	Jaz sem tudi svetovalka za integracijo, kar pomeni, da oseba, ki dobi status, je vedno prvi tak informativni razgovor z namenom v bistvu spoznat osebo z vidika nekih temeljev, ki so potrebni za integracijo, od same izobrazbe, nekih zaposlitvenih izkušenj, nekih kompetenc, ki jih oseba ima, do zdravstvenega stanja in sicer nekje osebe kot take	Celostna obravnava	Način dela		Vloga kulture pri delu
f-4	Kaj so cilji, želje, interesi, hobiji	Cilji, interesi	poznavanje		Vloga kulture pri delu

f-5	In seveda, tudi če bi, vedno nekako izhajali samo iz naše kulture, vedno pride hitro lahko do kakšnega kratkega stika	nasprotja	Izhodišča lastne kulture	samozavedanje	Vloga kulture pri delu
f-6	Zame je multikulturalnost bom rekla mešanica različnih kultur, kjer pravzaprav ena bogati drugo, prevzemanje ena od druge, prilagajanje ena drugi in predvsem se mi zdi neka pestrost, družbe kot take, z multikulturalnostjo	Bogatenje, mešanje kultur	multikulturalnost	Subjektivna definicija	Razumevanje multikulturalnosti
f-7	Moram reči da v vsem tem času, lahko rečem, da me je to delo zelo obogatilo, ker res tako osebnostno, pri sebi dobiš ogromno stvari in tudi sicer, z nekimi novimi spoznanji	Obogatenje,	prednosti		Razumevanje multikulturalnosti
f-8	Če pogledamo malo kako je sicer danes, kako ljudje gledajo na multikulturalnost, kako je to nuja tega, je dosti teh teženj ki vzpostavljajo svoje kulture in ta bojazen nekje propada lastne kulture, podrejanja svoje kulture drugi kulturi	Bojazen propada	slabosti	Lastna kultura	Razumevanje multikulturalnosti
f-9	Jaz sicer mislim, da do tega ni potrebno da pride, če se tako sprejema, da ne gre za podrejanje, bom rekla, za enakovredno sprejemanje	Enakovredno sprejemanje	slabosti		Razumevanje multikulturalnosti
f-10	Največ strahu, kar se kultur tiče, mogoče ravno iz vidika nekih vrednot, ki so lahko zelo različne, sploh sedaj, kjer se srečujeta krščanstvo, islam, in so te ekstremi mogoče	Vrednote, verovanja	strah	Trk kultur	multikulturalnost
f-11	Nekje več ali manj zelo prihajajo iz območij o katerih vsaj malo približno veš, oz. si vsaj malo prebereš, ali pa kakšno informacijo dobiš, tako da vseeno mogoče nekaj osnovnih stvari veš	Znana območja, izobraževanje	interakcije	Način dela	Kulturna inteligentnost
f-12	Drugače pa moram	Odprtost za	Način dela		Kulturna

	reči, se tudi dostikrat potem v pogovoru z osebami, ko predstavljamo tudi naš sistem, s katerim jih seznanjamo kako pri nas funkcionirajo, kaj pri nas mogoče dovolimo, takrat mogoče tudi pri tem, s strani teh oseb, nekako dobimo, aha pri nas je pa tako in spoznaš neko novo stvar	drugačnost			inteligentnost
f-13	Recimo imeli smo primere obrezovanje deklet, ko smo imeli družine iz takih držav, smo to tudi na tako zelo subtilen način predstavili, da je to pri nas kaznivo dejanje, da razumemo, da pri njih pa ni	subtilnost	Način dela		Kulturna inteligentnost
f-14	Prihajajo take situacije, in je pač treba tudi predstaviti našo zakonodajo, našo kulturo, naše vrednote in nekje poskušati skupaj shajati z njihovo	Prilagajanje, shajanje	Način dela		Kulturna inteligentnost
f-15	Drugače pa si še malo prebereš, pogovarjamo se tudi dosti med sabo, sodelujemo s sodelavci, tudi s sodelavci, ki vodijo določene postopke, ki še toliko bolj poznajo kakšne stvari, da urediš mogoče še kakšno specifiko	Sodelovanje, izobraževanje	Kulturne specifikke	seznanjenost	Kulturna inteligentnost
f-16	Se reče, da potem upoštevaš tako nekje znanja o drugi kulturi, kot tudi poznavanje svoje kulture, da znaš to, bom rekla, na pravi način umestiti pri delu s stranko, z upoštevanjem tako obeh, obojestranskih značilnosti	upoštevanje	Subjektivna definicija		Kulturna kompetentnost
f-17	Težko bi ta oseba verjetno me dojela tudi kot nekoga, ki bi pomagal, če že takoj na začetku se zelo postaviš kot, ti si sedaj tukaj, sedaj boš pa tako kot je pri nas in nič drugače	Izhodišče lastne kulture	Način dela	Vloga kulturne kompetentnosti	Kulturna kompetentnost

f-18	So ravno taki v družini, kjer ni moška vloga tako zelo poudarjena, seveda pa so primeri, kjer je tudi zelo jasno, da je moški tisti, ki je bilo treba vse preko njega, in potem je treba zelo na tak spoštljiv način pravzaprav doseči, da tudi žena potem, ker le mora tudi žena kaj o sebi povedat, da ne izpade tisto agresivno in da daš takoj vedet kaj boš ti sedaj tukaj	Spoštljiv način	Način dela	dialog	Kulturna kompetentnost
f-19	Poroke romskih deklic, to je, bom rekla, nekje zelo se ta debata, mislim, da vrti že dolgo časa. Čisto moje osebno mnenje je, če izhajam iz otroka, mladoletni otroci, jaz mislim, da ne glede sedaj na kulturno ozadje in vse, se mi zdi da otrok nekje, če že živi v državi, kjer je za otroke nekje poskrbljeno in se ve kaj, kako polnoleten otrok, kaj naj bi, kako naj bi izgledalo to otroštvo, kaj naj bi v tem času delal, se mi ne zdi sprejemljivo	Spoštovanje otroštva, otrok	Način dela	Specifične prakse	Kulturna kompetentnost
f-20	Seveda če je pa to vseeno v neki državi, se dogaja, kjer sicer se to na splošno dogaja bi pa verjetno bilo drugače	Drugače	Način dela	Druge države	Kulturna kompetentnost
f-21	Saj to je sedaj večna dilema	Dilema	specifične prakse	Poroke Romskih deklic	Kulturna kompetentnost
f-22	Tudi ko govorimo o posameznih civilizacijah, pa rečemo: se jih civilizira, kultivira in se potem vprašaš ali res, z nekim zahodnim pogledom na svet, ali je res boljše ali ne	Zahodni svet	vpliv	Način dela	Kulturna kompetentnost
f-23	Moje osebno mnenje je, da naj bo otrok - otrok, dokler je	otrok	mnenje		Kulturna kompetentnost
f-24	Naj ima nekaj od življenja, sedaj če gledamo da je s 15-let	15 let	Možnost odločanja	meja	Kulturna kompetentnost

	oseba lahko recimo že poslovno sposobna, pa da tudi sama že pri zdravniku lahko odloča brez staršev, potem bi rekla okej, po 15. letu, tista neka starost, čeprav če bi se dalo, bi seveda pomikala to lestvico, do 18. če je že tako				
f-25	Glede na naš, kot sem že prej rekla, če sem jaz tu z namenom, da neki osebi pomagam se integrirati v neko novo okolje, je absolutno ja	ja	jezik	Način dela	Kulturna inteligentnost
f-26	More biti tudi nekako iz te strani prvi korak k temu, da oseba tudi čuti, da je sprejeta, da ji je bilo to olajšano, tako da sigurno	Občutek sprejetosti	Način dela	jezik	Kulturna inteligentnost
f-27	Tako da ja, jaz tu ne mislim, da gre za podrejanje komurkoli, ampak gre enostavno tudi za lajšanje dela tudi sebi	Lajšanje dela	jezik	Način dela	Kulturna inteligentnost
f-28	Nekaj sem že omenila, recimo to ko je bilo moški ženska, recimo rokovanje je lahko npr. pri nas se vsi rokujemo, enkrat me je nekdo zelo lepo opozoril, bil je ramadan, post itn. in sem se hotela rokovat, in je rekel: "ne smem z žensko", ker ne pustimo moški	Pravila, verovanja	Kulturni nesporazum	Primer iz prakse	Kulturna kompetentnost
f-29	Trk kultur pa, dostikrat je predvsem največji problem, kjer imajo tudi največ težav, ravno način življenja in delovanje sistema v državi kot takega	Način življenja	Trk kultur	sprejemanje	Kulturna kompetentnost
f-30	Tukaj se mi zdi, da tukaj zelo trčijo na to našo, zelo rigidno družbo, veliko pravil, veliko slabih zakonov, slabo to in ono in da jim to onemogoča tukaj, da se vzpostavi življenje	Rigidna družba	Trk kultur		Kulturna kompetentnost
f-31	Pa težave kar, moram reči, pri moški – ženske, iskanje partnerk	partnerstvo	Trk kultur		Kulturna kompetentnost
f-32	Mene to ne moti, in	Nespornost,	Nošenje rute	odprtost	Kulturna

	mislim, da tukaj tudi sodelavce ni bi prav nič motilo, glede na to, da smo vsi zelo odprti, kar se tudi nekako od nas pričakuje, čeprav ni nujno (če delamo s to populacijo naj bi bili nekje odprti do tega) in tako ruta ni sporna	nemoteče			inteligentnost
f-33	Ruta sama mi ni moteča, me nič ne moti, burka pa se mi že zdi sporna	sporno	Nošenje burke		Kulturna inteligentnost
f-34	Kot prvo smo le javna inštitucija, ministrstvo in tako naprej, pač moj osebni pogled na burko je tak, da če gre za neke ustanove, banka, kakšne take stvari, nekje zagovarjam, da to ne sprejmemo no	Javna inštitucija	Nošenje burke	nesprejemljivo	Kulturna inteligentnost
f-35	Ne, če nosi kdo križ me to nič ne moti, če ima kdo turban na glavi me ne moti, nimam problema s tem	Križ, turban	Verski simboli	nemoteče	Kulturna inteligentnost
f-36	Ena od stvari na teh, razgovorih, ki jih svetovalci opravljamo ali pa predstavljamo je, da naš sistem teži na ničelni toleranci nasilja, jih seznanjamo, da je to v naši zakonodaji tudi kaznivo, to da to sigurno povem, in smo že imeli primere ja, ko smo se potem pogovarjali kaj je namen, tudi z razgovorom potem, da fizično kaznovanje ni odgovor na to, da so drugačne stvari, nudimo tudi pomoč potem, če je potrebno strokovnjake, če ugotovimo, da gre za ponavljajoče se stvari, tako da ja	Seznanitev, pogovor	Način dela	nasilje	Kulturna kompetentnost
f-37	Kar se tiče Slovenije kakšnih takih konferenc / okroglih miz na to temo, če je možno, se tudi udeležujemo	udeležba	sodelovanje	izobraževanje	Medkulturnost organizacij
f-38	Sedaj tujina pride bolj redko, ker je bilo posredi 'šparanje' vsa ta leta na javni upravi,	tujina	sodelovanje	Finančne težave	Medkulturnost organizacij

	zato se je bolj malo ven hodilo, ampak ja so tudi bile, občasno kam se gre, in so tudi te multikulturalnosti vključene, je bilo pa tudi v Sloveniji kar nekaj na to temo				
f-39	Mislim spodbuja, glede na to da smo tudi sami pravzaprav bili pobudniki posameznih projektov multikulturalnosti, potem ja seveda, da nas tudi, ko že sami sproduciramo, preko razpisov so se iskale npr. nevladne organizacije, ko se je izvajalo razne projekte multikulturalnosti, tako da ja vsekakor	samoiniciativa	spodbujanje		Medkulturalnost organizacij
f-40	Mogoče bo sčasoma še katera druga, tako da ne vem, si pa predstavljam, če potegnem paralelo s čustveno inteligenco, da gre ravno za to sposobnost prepoznavanja, vživljanja, povzemanja, prilagajanja itn	Prepoznavanje, vživljanje, Prilagajanje, povzemanje	Subjektivna definicija	razumevanje	Kulturalna inteligentnost

Priloga G: Intervju G

Kako razumete kulturo?

Kulturo jaz razumem kot eno vrsto sobivanja, mogoče kot neke implicitne ali eksplicitne govore, ki omogočajo to sobivanje.(g-1) Čeprav je meni kultura več kot to, meni je kultura neko, ne ravno duhovna, ampak bolj estetska komponenta. Ne gre samo za umetnost ampak tudi za odnose, se pravi neko hrepenenje po nečem bistvenem, recimo lepota človeka, v nekem odnosu, ki je kulturni, je to neka nadgradnja.(g-2) Tudi če je že nekaj dogovorjenega med sabo, nek bonton.(g-3) Npr. če mi nekdo reče dober dan, tudi jaz odzdravim dober dan, da se v tej kulturi išče še nekaj več. Kakšna je kvaliteta tega, koliko je iskrena, to je meni neko spoštovanje, neka rast.

In kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Kultura je pri mojem delu v bistvu 'setting', neko okolje v katerem človek lahko raste. Se pravi, da ne gre samo za neka pravila obnašanja, za neka pravila, gre čisto za neko osnovno spoštovanje od človeka, in hkrati za spoštovanje te različnosti med nama.(g-4) Če ima nekdo neko drugo izkušnjo kot jaz, ali pa mogoče doživlja neko stvar drugače kot jaz, midva skupaj ustvarjava neko kulturo, in je to neko spoštovanje.(g-5)

Kako pa razumete multikulturnost, oz. v zvezi s čim se z njo srečujete? (prednosti, slabosti)

Multikulturnost je dejansko realnost v kateri živimo. Je tam kjer se neha tradicionalnost, kjer se razvija. Od tam prihaja multikulturnost. Razumem jo kot srečanje kultur, ki ustvarja novo kulturo, tako jo razumem.(g-6) Srečujem pa se, v bistvu sploh ni nujno tukaj da gre za 2 različni kulturi, največkrat se srečujem z balkansko kulturo, če primerjam v nasprotju s slovensko. Vendar če že samo slovensko pogledamo, je gorenjska malo drugačna kot je štajerska ali dolenska. Tudi tukaj znotraj je neka kultura nekega kraja zelo posebna, ali pa neke doline, ki so mogoče določene značilnosti. (g-7) In to je po mojem mnenju treba upoštevati, ker to je del doživljanja ljudi. In če jaz hočem ljudi, človeka razumet, moram razumet tudi to njegovo okolje.(g-8) Če je meni blizu, je mogoče malo lažje, če je pa tuje, pa potrebujem toliko več spoštovanja, da lahko razumem. (g-9) Se mi zdi pa zelo pomembno, ker imamo včasih tudi strah, npr. sem imela neko gospo, katera sta bila oče in mama Hrvata, v bistvu se je na koncu izkazalo, da niti niso iz Hrvaške, ampak so se na Hrvaško preselili nekje iz Albanije, in da so namesto Hrvati Albanci, in ona je bila zelo.. Zelo je poudarjal kako je Slovenka, Slovenka in Slovenka. Jaz pa sem ves čas čutila ob njej kako je odrezana od korenin, in to je eden takih prvih primerov, kjer sem se jaz učila kako je kultura pomembna. Ona je dejansko zanimala to svojo kulturo in rekla da je ona Slovenka. Imela je tudi zelo tak priimek, da je bila na podlagi tega označena tudi v šoli, v bistvu je že zgledala, v bistvu je imela neke poteze zelo.. da ni tako slovensko izgledala in počasi ko sem si upala tudi reči, v redu.. bom omenila Hrvaško, Albanijo se je počasi tudi to sprostilo. Da je ona tudi lahko odšla sorodnike obiskat, šla gledat tisto mesto iz kjer so oni, na drug način začela sprejemati svoje starše in njihovo preselitev. Koliko je pravzaprav težko priti v drugo kulturo, koliko je to ene anksioznosti. In počasi je potem pridobivala to nazaj. Ta multikulturnost in izkoreninjenost se mi zdi včasih lahko zelo boleča, in potrebno je to upoštevati. Prednosti so to, da (vsaj zame) res bogati ta svet, sebe lahko vidim v drugi luči, sebe lahko pogledam, svojo kulturo, svojo navado pa svoje prepričanje, pa svoje vrednote, lahko mogoče na en način malo podvomim v

to, ko z druge strani pogledam.(g-10) Po eni strani lahko sledim tisti svoji vrednoti, ali pa mi jo mogoče toliko spremeni, da tudi jaz se dejansko spremenim. (g-11)To se mi zdijo prednosti. Negativne stvari. Negativno je mogoče to, ne vem pa če je to odvisno samo od multikulturalnosti, ampak ta strah, ki se naseli ob nepoznanem.(g-12) Jaz mislim, da je to stranski produkt. Da je to zato, ker ljudje ne želimo sebe spoznavati ob nekom drugem.(g-13) Jaz mislim, da to ni lastnost multikulturalnosti, ampak da je to bolj lastnost človeka. Jaz ne vidim, ne vidim. Edino to mogoče, otrok rojen, v enem takem multikulturenem okolju oz. v mešani zakon. (g-14)Če ni neke zdrave vzgoje, če ni nekih zdravih korenin, npr. da je nekdo iz Afrike in nekdo iz Slovenije. Če se ne spoštujejo korenine obeh je otrok lahko zmeden v sebi.

Na kakšen način doživljate situacije – interakcije, kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Rekla bom, da je del negotovosti, ker ne poznam, hkrati se zavedam da stopam na eno nepoznano področje in da bom mogoče dajala kakšna banalna vprašanja, ki mogoče mojega sogovornika lahko užalijo, ker ne poznam njegove kulture, tako da sem pri tem malo previdna in včasih malo negotova. (g-15) Ampak mi je pa po eni strani izziv, kljub strahu, po drugi strani pa mi je to tako bogastvo. Jaz se počutim tako.. Delam sedaj z gospo iz Črne Gore, ki malo drugače gleda na naravo, življenje in je zame to bogastvo. Po drugi strani pa mi je to nekaj tako lepega. Kot da bi njej dajala dovoljenje, da je lahko to kar je, saj so jo starši nekako prisilili, da moraš biti Slovenec. Se moraš prilagoditi. To mi je tako lepo pri temu delu, da človek lahko te svoje korenine dobi nazaj.

Kako pogosto poznate, ste seznanjeni s kulturnimi specifikami sogovornikov, katerih izvor kulture je drugačen (ekonomski položaj npr.)?

Vnaprej ne poznam, ker človeka ne vprašam iz kje prihaja, koliko denarja ima, kako je, jaz človeka sprejemem kot človeka. Potem pa, če se v toku terapije pokaže, po navadi gremo v neko intimo, je pa zelo odvisno. Če že imam kakšno izkušnjo s človekom iz tega okolja, potem že majčkeno poznam, in potem že kakšno stvar lahko malo predvidevam in ne sprašujem toliko.(g-16) In vidim, da to ljudje tudi sprejemajo, aha saj pozna. In je dobro. Če pa kdo, npr. sedaj imam eno iz Japonske, živi v Sloveniji, ki je res čisto druga kultura, takrat pa v bistvu malo več sprašujem, ampak se moram držati, ne da se bom sedaj jaz zanimala za kulturo, ker to mene zanima, ampak kar je relevantno za terapijo.(g-17) Ne da bom jaz 'firbec'.

Kako pa razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Jaz ne verjamem v to, da vsi lahko vso kulturo poznamo in obvladamo. Jaz verjamem v neko odprtost pa v to, da sem pripravljena spoznavat in to sprejemat.(g-18) Mogoče tudi nekaj, kar je zelo v nasprotju z mojo vrednoto, ampak da razumem zakaj je tista vrednota tako drugačna.(g-19) To se mi zdi pomembno.

Kakšno vlogo in pomen ima za vas kulturna kompetentnost, pri strokovnem delu?

Zelo pomembno, ker je to človek. To je del njega.(g-20) To bi bilo tako, kot da bi človeka iztrgal ven iz konteksta.(g-21) Zame pa je to nesprejemljivo. V bistvu, kot da bi človeka, del njega razvrednotil. Človek je cel, ali se strinjam s tem ali se ne strinjam s tem, prepričanje, jaz moram človeku pomagat in razumet.

Ali se vam zdi da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, kulturno sprejemljive? Npr. poroke romskih deklic.

To je sedaj zelo težko vprašanje. Če se poskušam postaviti v čisto konkreten primer. Da pride točno taka družina, neka ogromna. Na terapijo verjetno ne bi prišli, ampak da bi jaz mogla s temi ljudmi delat, bi kljub vsemu ohranila to svojo vrednoto, da je poroka prežgodaj, če človek še ne more – ko ga (iz svojega stališča) ne moreš še dojemati kot odraslega.(g-22) Zdelo bi se mi zelo pomembno, da jaz spoznavam, tudi na drugi strani, da razumem zakaj je še vedno taka tradicija.(g-23) Ali je to zato ker je to tradicija, ali zato ker so take potrebe, ali je kaj drugega zadaj. Včasih tudi tradicija služi za zlorabo.(g-24) In tukaj bi jaz malo preverila kako to dekle doživlja. Imela sem tudi enkrat eno 15-letnico, ki se je dejansko veselila te poroke. Si je želela, ker je bilo to nekje, tako globoko v njej ukoreninjeno. Jaz tam nima pravice reči, ko vidim da je otrok nekje.. lahko rečem okej, so ji mogoče oprali možgane, ampak če je to tako globoko v njej kot vrednota, ne vem če imam jaz tukaj pravico posegati.(g-25) Imam se pravico zanimati, spraševati in mogoče ji odpirati druge poglede, da se bo potem ona lahko drugače odločila. Kar je pa pod 15.. mislim tukaj so res moralne dileme, tukaj pa bi verjetno vztrajala pri svoji vrednoti.(g-26)

Ali to pomeni da bi poklicali CSD?

Verjetno ja, vendar ne na prvo žogo. Najprej bi raziskala situacijo in se potem naprej odločila. Vsako situacijo, še posebej tako, bi posebej pretehtala.(g-27) Tako težko je reči na splošno.

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Saj to je realnost.(g-28) Najbolj 'fajn' je. Jaz delam tudi z eno Slovenko, ki živi na japonskem, delava po skypu. Sicer ni tega stika, ampak je zelo pomemben ta materni jezik. Za terapijo se mi zdi zelo pomemben, ker so tudi naši spomini v tem maternem jeziku, naš telesni spomin prihaja v tem jeziku. Se mi zdi sicer zelo pomembna komponenta, ampak če ne gre drugače.. Imam pa tudi eno Japonko, s katero se pogovarjava v angleščini. Vendar se pogovarjava tudi tako, da ona recimo reče japonsko besedo, zato da ona v telesu začuti zven. Zven te besede, tudi jaz jo začutim, čeprav ne razumem. Preko tega pa dobi nek občutek v telesu, se pravi, kljub temu, da se pogovarjamo v tujem jeziku, poskušamo vsaj ta zven maternega jezika ohraniti. (g-29)

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

Velikokrat v mešanih zakonih.(g-30) Ali pa med starši on otroki, kjer so mogoče starši priseljeni pa otroci tukaj rojeni, tukaj včasih vidim ta trk kultur. (g-31) S kulturnimi nesporazumi se srečam na ta način ko to vidim v samih odnosih.(g-32) Včasih je to zelo težko za starše, pa tudi za otroke. Ampak nekako tukaj še pridemo skupaj, čeprav je kakšna užaljenost, velikokrat pa je res težko med zakoncema, ker je že tako zakon posebna kultura, potem pa sta še 2 različni kulturi, različne vrednote, to je pa včasih težko, težko najti neko skupno vrednoto, ker pa zakon na neki skupni vrednoti mora temeljit. Tukaj mislim, da je največji izziv.

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosil/a ruto?

Ni toliko vprašanje same vere, kaj pa če nosi ruto, ampak ali ima to spoštovanje do drugega človeka, do druge kulture, do druge vere. (g-33) Ne bi sprejela nikogar, ki bi nekemu drugemu vsiljeval vrednote, verska prepričanja, pogled na svet. (g-34) Pa ne glede na to ali niso ruto ali ne. Kogarkoli. Tudi če pride Slovenec – terapevt in je strogo krščansko usmerjen in ljudem vsiljuje svoja prepričanja, glede splava, glede percepcije, glede gejevstva.. To zame ni terapevt. Če pa nekdo zmore, npr. so krščansko usmerjeni, so verni, ampak so odprti. Tudi sama imam določeno prepričanje. Če nekdo pride in mi prične govoriti o preteklih življenjih. Jaz sem bom z njim pogovarjala o tistem kar on verjame. To mi je tisto, to spoštovanje sveta človeka ki pride k meni.(g-35) Nisem nekdo, ki ga uči. Jaz sem nekdo, ki je ob njem ko on išče sebe, pa svojo pot, pa svoje vrednote. To je moje merilo za nekoga, ali ga bom sprejela v službo ali ne. In ne ali nosi ruto, kako je oblečen...

Na kakšen način bi se odzvali, če bi bili priča, kako na vašem delovnem metu starš udari svojega otroka in zakaj?

Če bi to videla, da bi ga udaril, bi jasno povedala, da to ni sprejemljivo. (g-36) Da bomo to tukaj reševali z besedami. Zanimalo bi me zakaj nekje čuti dovoljenje da ga lahko udari, zakaj je to naredil, kaj da je ga pripeljalo do tam in če so kakšen alternative, npr. to bi vprašala starša, ampak ne ob otroku.(g-37) Otroka pa bi vprašala kako se počuti ob tem, če čuti, da je to zaslužil, če ga je recimo udaril oče, ali pa mama.(g-38) Če misli da so kakšen druge rešitve.(g-39) Raziskala bi.

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Meni je to spoznavanje, kot sem že prej omenila, tudi pogled nase ključnega pomena. Velikokrat je tako, da če smo v eni kulturi in malo podobno razmišljamo, da potem imamo podobne rešitve in pristope.(g-40) Mogoče ena druga kultura drugače razmišlja, in lahko tudi ponudi ene rešitve, ali pa poglede, ki so mogoče zelo sveži, to je tisto, kar mi je zelo pomembno.(g-41) Možnost pa je recimo 1x letno, sedaj kongresa ali kaj podobnega. (g-42)

Na kakšen način vas organizacija, v kateri delate, spodbuja v medkulturno interakcijo?

Sama organizacija ne, v bistvu me narava mojega dela, oz. me v to spodbujajo moji uporabniki. (g-43)

Ste seznanjeni s pojmom kulturne inteligentnosti?

Ja. (g-44)

Kakšne so vaše možnosti za njegov razvoj v organizaciji kateri delate?

Jaz mislim, da zelo velike. Tukaj je ključna ta odprtost, če nekdo tukaj pride po pomoč, iz druge kulture je tisto, kar jaz lahko svojo kulturno inteligenco gradim, dejansko je potrebna zanj moja odprtost, moja radovednost, zanimanje, spoštovanje. (g-45) Če pa pač nekdo ne pride iz drugega okolja, pa pač ni toliko te možnosti.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
g-1	Kulturo jaz razumem kot eno vrsto sobivanja, mogoče kot neke implicitne ali eksplicitne govore, ki omogočajo to sobivanje	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
g-2	Ne gre samo za umetnost ampak tudi za odnose, se pravi neko hrepenenje po nečem bistvenem, recimo lepota človeka, v nekem odnosu, ki je kulturen, je to neka nadgradnja	Odnosi, bistvo, lepota, kulturnost	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
g-3	Tudi če je že nekaj dogovorjenega med sabo, nek bonton	bonton	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
g-4	Se pravi, da ne gre samo za neka pravila obnašanja, za neka pravila, gre čisto za neko osnovno spoštovanje od človeka, in hkrati za spoštovanje te različnosti med nama	Pravila obnašanja, spoštovanje, različnost	pomembnost	Vloga pri delu	Razumevanje kulture
g-5	Če ima nekdo neko drugo izkušnjo kot jaz, ali pa mogoče doživlja neko stvar drugače kot jaz, midva skupaj ustvarjava neko kulturo, in je to neko spoštovanje	soustvarjanje	pomembnost	Vloga pri delu	Razumevanje kulture
g-6	Razumem jo kot srečanje kultur, ki ustvarja novo kulturo, tako jo razumem	Srečanje, nova kultura	multikulturnost	Subjektivna definicija	Razumevanje multikulturnosti

g-7	Tudi tukaj znotraj je neka kultura nekega kraja zelo posebna, ali pa neke doline, ki so mogoče določene značilnosti	Notranja kultura,	multikulturnost	Značilnosti, posebnosti	Razumevanje multikulturnosti
g-8	In to je po mojem mnenju treba upoštevati, ker to je del doživljanja ljudi. In če jaz hočem ljudi, človeka razumet, moram razumet tudi to njegovo okolje	Upoštevanje, doživljanje, razumevanje	multikulturnost	okolje	Razumevanje multikulturnosti
g-9	Če je meni blizu, je mogoče malo lažje, če je pa tuje, pa potrebujem toliko več spoštovanja, da lahko razumem	spoštovanja	multikulturnost	Tuja kultura	Vloga multikulturnosti
g-10	Prednosti so to, da (vsaj zame) res bogati ta svet, sebe lahko vidim v drugi luči, sebe lahko pogledam, svojo kulturo, svojo navado pa svoje prepričanje, pa svoje vrednote, lahko mogoče na en način malo podvomim v to, ko z druge strani pogledam	Vpogled v lastno kulturo	prednosti	Bogatenje, razlikovanje, navade, prepričanja, dvomi	multikulturnost
g-11	Po eni strani lahko sledim tisti svoji vrednoti, ali pa mi jo mogoče toliko spremeni, da tudi jaz se dejansko spremenim	sprememba	prednosti	vrednote	multikulturnost
g-12	Negativno je mogoče to, ne vem pa če je to odvisno samo od multikulturnosti, ampak ta strah,	strah	Slabosti	nepoznano	multikulturnost

	ki se naseli ob nepoznanem				
g-13	Da je to zato, ker ljudje ne želimo sebe spoznavati ob nekom drugem	Spoznavanje sebe	slabosti	drugačnost	multikulturalnost
g-14	Edino to mogoče, otrok rojen, v enem takem multikulturalnem okolju oz. v mešani zakon	Mešani zakoni, otroci	slabosti		multikulturalnost
g-15	Rekla bom, da je del negotovosti, ker ne poznam, hkrati se zavedam da stopam na eno nepoznano področje in da bom mogoče dajala kakšna banalna vprašanja, ki mogoče mojega sogovornika lahko užalijo, ker ne poznam njegove kulture, tako da sem pri tem malo previdna in včasih malo negotova	Negotovost, Samozavedanje, previdnost	interakcije	Multikulturalno okolje	Kulturna inteligentnost
g-16	Če že imam kakšno izkušnjo s človekom iz tega okolja, potem že majčkeno poznam, in potem že kakšno stvar lahko malo predvidevam in ne sprašujem toliko	predvidevanje	Poznana kultura	interakcije	Kulturna inteligentnost
g-17	Če pa kdo, npr. sedaj imam eno iz Japonske, živi v Sloveniji, ki je res čisto druga kultura, takrat pa v bistvu malo več sprašujem, ampak se moram držati,	Spoštljivo spraševanje, raziskovanje	Nepoznana kultura	Način dela	Kulturna inteligentnost

	ne da se bom sedaj jaz zanimala za kulturo, ker to mene zanima, ampak kar je relevantno za terapijo				
g-18	Jaz verjamem v neko odprtost pa v to, da sem pripravljena spoznavat in to sprejemati	Odprtost, spoznavanje, sprejemanje	Subjektivna definicija	razumevanje	Kulturna kompetentnost
g-19	Mogoče tudi nekaj, kar je zelo v nasprotju z mojo vrednoto, ampak da razumem zakaj je tista vrednota tako drugačna	Sposobnost razumevanja	Subjektivna definicija	drugačnost	Kulturna kompetentnost
g-20	To je del njega	Del človeka	Vloga pri delu	razumevanje	Kulturna kompetentnost
g-21	To bi bilo tako, kot da bi človeka iztrgal ven iz konteksta	Kontekst človeka	Vloga pri delu		Kulturna kompetentnost
g-22	Na terapijo verjetno ne bi prišli, ampak da bi jaz mogla s temi ljudmi delati, bi kljub vsemu ohranila to svojo vrednoto, da je poroka prežgodaj, če človek še ne more – ko ga (iz svojega stališča) ne moreš še dojemati kot odraslega	Ohranjanje lastnih vrednot	Način dela	Kulturno specifične prakse	Kulturna kompetentnost
g-23	Zdelo bi se mi zelo pomembno, da jaz spoznavam, tudi na drugi strani, da razumem zakaj je še vedno taka tradicija	Spoznavanje, razumevanje	Način dela	Kulturno specifične prakse	Kulturna kompetentnost
g-24	Včasih tudi tradicija služi za zlorabo	zloraba	tradicija	Kulturno specifične prakse	Kulturna kompetentnost
g-25	Jaz tam nima pravice reči, ko	poseganje	Način dela	Meje, pravice	Kulturna kompetentnost

	vidim da je otrok nekje.. lahko rečem okej, so ji mogoče oprali možgane, ampak če je to tako globoko v njej kot vrednota, ne vem če imam jaz tukaj pravico posegati				
g-26	Kar je pa pod 15.. mislim tukaj so res moralne dileme, tukaj pa bi verjetno vztrajala pri svoji vrednoti	Vztrajanje pri vrednotah	Način dela	Moralne dileme, pod 15 let	Kulturna kompetentnost
g-27	Vsako situacijo, še posebej tako, bi posebej pretehtala	premislek	Način dela	Edinstvenost situacije	Kulturna kompetentnost
g-28	Saj to je realnost	Realnost	razumevanje	jezik	Kulturna inteligentnost
g-29	Preko tega pa dobi nek občutek v telesu, se pravi, kljub temu, da se pogovarjamo v tujem jeziku, poskušamo vsaj ta zven maternega jezika ohraniti	Ohranjanje zven maternega jezika	Način dela	jezik	Kulturna inteligentnost
g-30	Velikokrat v mešanih zakonih	Mešani zakoni	Kulturni nesporazumi	zaznavanje	Kulturna inteligentnost
g-31	Ali pa med starši on otroki, kjer so mogoče starši priseljeni pa otroci tukaj rojeni, tukaj včasih vidim ta trk kultur	Priseljeni starši	Trk kultur	zaznavanje	Kulturna inteligentnost
g-32	S kulturnimi nesporazumi se srečam na ta način ko to vidim v samih odnosih	odnosi	Kulturni nesporazumi	zaznavanje	Kulturna inteligentnost
g-33	Ni toliko vprašanje same vere, kaj pa če nosi ruto, ampak ali ima to	Spoštovanje do človeka, kulture, vere	Način dela	Verski simboli	Kulturna kompetentnost

	spoštovanje do drugega človeka, do druge kulture, do druge vere				
g-34	Ne bi sprejela nikogar, ki bi nekomu drugemu vsiljeval vrednote, verska prepričanja, pogled na svet	Vsiljevanje vrednot, vere, prepričanj, pogleda	Način dela	nesprejemljivo	Kulturna inteligentnost
g-35	To mi je tisto, to spoštovanje sveta človeka ki pride k meni	Spoštovanje sveta človeka	Način dela		Kulturna kompetentnost
g-36	Če bi to videla, da bi ga udaril, bi jasno povedala, da to ni sprejemljivo	Jasen odziv	Način dela	Nasilje, nesprejemljivost	Socialno delo
g-37	Zanimalo bi me zakaj nekje čuti dovoljenje da ga lahko udari, zakaj je to naredil, kaj da je ga pripeljalo do tam in če so kakšen alternative, npr. to bi vprašala starša, ampak ne ob otroku	Zanimanje za vzroke, raziskovanje alternativ	Način dela s starši	nasilje	Socialno delo
g-38	Otroka pa bi vprašala kako se počuti ob tem, če čuti, da je to zaslužil, če ga je recimo udaril oče, ali pa mama	počutje	Način dela z otrokom	nasilje	Socialno delo
g-39	Če misli da so kakšen druge rešitve	Druge rešitve	Način dela	nasilje	Socialno delo
g-40	Velikokrat je tako, da če smo v eni kulturi in malo podobno razmišljamo, da potem imamo podobne rešitve in pristope	podobnosti	Pomen kultur	Ista kultura	Medkulturno sodelovanje
g-41	Mogoče ena druga kultura drugače razmišlja, in lahko tudi ponudi ene	Drugačnost, svežina	Pomen multikulturalnosti	Način dela	Medkulturno sodelovanje

	rešitve, ali pa poglede, ki so mogoče zelo sveži, to je tisto, kar mi je zelo pomembno				
g-42	Možnost pa je recimo 1x letno, sedaj kongresa ali kaj podobnega	1x letno	možnosti	Sodelovanje na kongresu	Multikulturnost organizacij
g-43	Sama organizacija ne, v bistvu me narava mojega dela, oz. me v to spodbujajo moji uporabniki	Narava dela, uporabniki	spodbujanje		Multikulturnost organizacij
g-44	ja	ja	Poznavanje pojma		Kulturna inteligentnost
g-45	Tukaj je ključna ta odprtost, če nekdo tukaj pride po pomoč, iz druge kulture je tisto, kar jaz lahko svojo kulturno inteligenco gradim, dejansko je potrebna zanjo moja odprtost, moja radovednost, zanimanje, spoštovanje	Odprtost, Radovednost, Zanimanje, spoštovanje	Način dela	Možnosti razvoja	Kulturna inteligentnost

Priloga H: Intervju H

Kako razumete kulturo?

Kot pojem omikanosti, strpnosti, način življenja.(h-1)

Kakšno pomembnost ji pripisujete pri svojem delu?

Kultura je pomembna pri našem delu, jo sprejemamo, upoštevamo kulturne razlike, spodbujamo, da otroke vzgajajo tudi skladno s kulturo. (h-2)

Kako razumete multikulturalnost in v zvezi s čim se z njo srečujete (prednosti in slabosti)?

Sobivanje različnih kultur, naša skupnost je multikulturalna.(h-3) Prednosti: spoznavanje in sprejemanje različnosti, razgibanost, raznolikost, zanimive izkušnje, širjenje obzorja.(h-4) Slabosti: lahko spodbudi netolerantnost (zaradi strahu, nepoznavanja, predsodkov).(h-5)

Na kakšen način doživljate situacije – interakcije kadar sogovornik ne prihaja iz vam poznane kulture okolja?

Ne vznemiri, ampak zanima.(h-6) Na začetku (lahko) previdnost.(h-7)

Kako pogosto poznate, ste seznanjeni, s kulturnimi specifikami (družbene, ekonomske razmere, navade itn.) sogovornikov katerih izvor kulturnega okolja je drugačen od vašega?

Smo dokaj seznanjeni, v primeru, da nismo, poiščemo informacije.(h-8)

Kako razumete koncept kulturno kompetentnega strokovnega dela?

Vsak ima pravico biti to, kar je. Potrebno je medsebojno prilagajanje obeh strani.(h-9) Možnost izbire.(h-10)

Kakšno vlogo in pomen, pri strokovnem delu, ima za vas kulturna kompetentnost?

Je ena od stvari, ki se od nas pričakuje, naj bi jo izvajali. Kulturna kompetentnost je del kodeksa etičnih načel v socialnem delu.(h-11)

Ali se vam zdi, da so kulturno specifične prakse, čeprav neskladne z zakonom, sprejemljive (npr. poroke romskih deklic)?

Niso sprejemljive, težko pa se jim zoperstavimo. (h-12)

Se vam zdi sprejemljivo, da se s sogovorniki in strokovnjaki iz drugega jezikovnega področja pogovarjate v tujem jeziku, ki ga oba govorita?

Da.(h-13)

Na kakšen način se pri strokovnem delu srečujete s kulturnimi nesporazumi, če sploh, in kdaj pri vašem delu zaznate trk kultur?

Bolj kot s trkom kultur se srečujemo s trkom osebnostnih vrednot.(h-14)

Bi v vašem kolektivu sprejeli sodelavko ali sodelavca, ki bi zaradi verskega prepričanja nosila ruto? (Če je odgovor ne, se vam zdijo sporni tudi drugi verski simboli: npr. obesek v obliki križa, oranžna oblačila)?

Da.(h-15)

Na kakšen način bi se odzvali, če bi na delovnem mestu bili priča, kako starš udari svojega otroka in zakaj?

Redko smo priče temu, velikokrat pa posumimo ali pa nam povedo druge uporabnice. Vedno odreagiramo, soočimo, da je to nasilje.(h-16) V določenih primerih smo tudi že prijavili.(h-17)

Kakšen pomen ima za vas multikulturno sodelovanje (v obliki simpozijev, okroglih miz, seminarjev, delavnic, treningov itn.) v tujini in doma, ter kako pogosto imate možnost udeležbe?

Možnosti imamo.(h-18) Tovrstno sodelovanje bogati, slišiš različne vidike, spodbudi te k razmišljanju, spremembah.(h-19)

Na kakšen način vas organizacija, v kateri delate, spodbuja v medkulturno interakcijo?

Ne potrebujemo nobenih spodbud, zajemamo takšno populacijo, kateri smo namenjeni. Vsakodnevno se srečujemo z medkulturno interakcijo.(h-20)

Ste seznanjeni s pojmom kulturne inteligentnosti? (Če je odgovor pritrdilen, kakšno so vaše možnosti za njegov razvoj, v vaši organizaciji)

Da.(h-21) Neposredni stik z uporabnicami iz različnih kulturnih okolij, samoiniciativa za spoznavanje pri delu.(h-22)

ŠT.IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
h-1	Kot pojem omikanosti, strpnosti, način življenja	kultura	Subjektivna definicija		Razumevanje kulture
h-2	Kultura je pomembna pri našem delu, jo sprejemamo, upoštevamo kulturne razlike, spodbujamo,	Sprejemanje, upoštevanje, spodbujanje	pomen		Vloga kulture pri delu

	da otroke vzgajajo tudi skladno s kulturo				
h-3	Sobivanje različnih kultur, naša skupnost je multikulturalna	Sobivanje kultur	Subjektivna definicija		Razumevanje multikulturalnosti
h-4	Prednosti: spoznavanje in sprejemanje različnosti, razgibanost, raznolikost, zanimive izkušnje, širjenje obzorja	Različnosti, razgibanost, raznolikost	prednosti		multikulturalnost
h-5	Slabosti: lahko spodbudi netolerantnost (zaradi strahu, nepoznavanja, predsodkov	Netolerantnost, Strah, predsodki	slabosti		multikulturalnost
h-6	Ne vznemiri, ampak zanima	zanimanje	odziv		Kulturna inteligentnost
h-7	Na začetku (lahko) previdnost	previdnost	odziv		Kulturna inteligentnost
h-8	Smo dokaj seznanjeni, v primeru, da nismo, poiščemo informacije	Dodatno izobraževanje	Kulturne specifičnosti	seznanjenost	Kulturna inteligentnost
h-9	Potrebno je medsebojno prilagajanje obeh strani	prilagajanje	Subjektivna definicija		Kulturna kompetentnost
h-10	Možnost izbire	izbira	Subjektivna definicija		Kulturna kompetentnost
h-11	Kulturna kompetentnost je del kodeksa etičnih načel v socialnem delu	Del kodeksa	Vloga pri delu		Kulturna kompetentnost
h-12	Niso sprejemljive, težko pa se jim zoperstavimo	nesprejemljivo	Kulturno specifične prakse		Kulturna kompetentnost
h-13	Da	da	Način dela	jezik	Kulturna

					inteligentnost
h-14	Bolj kot s trkom kultur se srečujemo s trkom osebnostnih vrednot	vrednote	Trk kultur		Kulturna inteligentnost
h-15	Da	da	Način dela	Verski simboli	Kulturna inteligentnost
h-16	Vedno odreagiramo, soočimo, da je to nasilje	soočenje	Način dela	nasilje	Socialno delo
h-17	V določenih primerih smo tudi že prijavili	prijava	Način dela	nasilje	Socialno delo
h-18	Možnosti imamo	Možnosti so	sodelovanje		Medkulturnost organizacij
h-19	Tovrstno sodelovanje bogati, slišiš različne vidike, spodbudi te k razmišljanju, spremembah	Bogatenje, Spodbuda, spreminjanje	sodelovanje		Medkulturnost organizacij
h-20	Vsakodnevno se srečujemo z medkulturno interakcijo	dnevno	Način dela	Medkulturna interakcija	Medkulturnost organizacij
h-21	Da	Da	seznanjenost		Kulturna inteligentnost
h-22	Neposredni stik z uporabnicami iz različnih kulturnih okolij, samoiniciativa za spoznavanje pri delu	Neposredni stik, samoiniciativa	Način dela	Možnosti razvoja	Kulturna inteligentnost