

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Emy Poljanšek  
Pomen medkulturne komunikacije pri delu z begunci  
Magistrska naloga

Ljubljana, 2019



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta *za socialno delo*

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Emy Poljanšek

## Pomen medkulturne komunikacije pri delu z begunci

Magistrska naloga

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2019

## PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

|                       |                                                                                                        |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ime in priimek</b> | Emy Poljanšek                                                                                          |
| <b>Naslov naloge</b>  | Pomen medkulturne komunikacije pri delu z begunci                                                      |
| <b>Kraj</b>           | Ljubljana                                                                                              |
| <b>Leto</b>           | 2019                                                                                                   |
| <b>Št. strani</b>     | 46                                                                                                     |
| <b>Št. grafikonov</b> | 0                                                                                                      |
| <b>Št. tabel</b>      | 1                                                                                                      |
| <b>Št. prilog</b>     | 2                                                                                                      |
| <b>Št. slik</b>       | 6                                                                                                      |
| <b>Mentorica</b>      | doc. dr. Lea Šugman Bohinc                                                                             |
| <b>Ključne besede</b> | begunci, migracije, medkulturna komunikacija,<br>medkulturne kompetence, kulturna občutljivost         |
| <b>Key words</b>      | refugees, migrations, intercultural communication,<br>intercultural competencies, cultural sensibility |

**Povzetek magistrske naloge:** V magistrski nalogi raziskujem medkulturno komunikacijo pri delu z begunci. V teoretičnem delu problematiko razdelim na dve temi – begunce in komunikacijo. Opredelim kategoriji begunec in migrant, razloge, zakaj ti dve populaciji zapuščata matično državo, in kakšna je njihova pot do Evrope. Posvetim se mladoletnikom brez spremstva kot posebni skupini in temu, kako poteka postopek pridobivanja mednarodne zaščite v Sloveniji. Nato se osredotočim na komunikacijo in medkulturno komunikacijo ter na to, kaj pomenijo medkulturne kompetence in kakšno je kulturno kompetentno socialno delo. Na podlagi analize delno strukturiranih intervjujev z begunci ter s strokovnimi delavkami iz azilnega doma in nevladnih organizacij ugotavljam, da strokovne delavke, zajete v mojem vzorcu, ocenjujejo, da imajo zadostne kompetence medkulturne komunikacije, medtem ko begunci v mojem vzorcu poročajo tudi o negativnih izkušnjah v sporazumevanju s strokovnjakinjami. Glavna omejitev moje raziskave in raziskovalnih ugotovitev je majhen, nereprezentativen vzorec obeh populacij. Med predlogi, ki jih oblikujem na podlagi sklepov, je tudi izvedba ankete s prosilci za mednarodno zaščito v azilnem domu o njihovem zadovoljstvu s socialno službo, in sicer vsaj enkrat letno.

**Title of Master's Thesis:** The Importance of Intercultural Communication when Working with Refugees

**Summary of the Master's Thesis:** The master's thesis studies intercultural communication when working with refugees. The theoretical part introduces two subjects: refugees and communication. The terms refugee and migrant are defined, the reasons for leaving their home countries are given, and their road to Europe is described. The thesis is focused on unaccompanied adolescents and the process of seeking international protection in Slovenia is explained. Special attention is given to communication and intercultural communication and to the questions are raised as to what is the meaning of intercultural competencies and

culturally competent social work practice. The empirical data analysis is based on semi-structured interviews with refugees and social workers from an asylum centre and non-governmental organisations. The results show that the interviewed social workers think they have sufficient intercultural communication competencies, while the refugees participating in the study state also some negative experiences in their communication with the professional workers. The biggest limitation of the study and the study findings is connected with small, unrepresentative samples of both populations. One of the suggestions, based on the thesis conclusions, is to carry out a survey among applicants seeking international protection in asylum centres regarding their satisfaction with social services at least once a year.

## KAZALO

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1. TEORETIČNI UVOD .....                                   | 1  |
| 1.1 BEGUNCI .....                                          | 1  |
| 1.1.1 RAZLOGI ZA ZAPUŠČANJE MATIČNE DRŽAVE.....            | 3  |
| 1.1.3 BALKANSKI HUMANITARNI KORIDOR .....                  | 5  |
| 1.1.4 MLADOLETNIKI BREZ SPREMSTVA KOT POSEBNA SKUPINA..... | 6  |
| 1.1.5 POLOŽAJ BEGUNCEV V SLOVENIJI .....                   | 9  |
| 1.2. KOMUNIKACIJA – DEFINICIJA IN OPREDELITEV POJMOV ..... | 14 |
| 1.2.1 Kultura .....                                        | 15 |
| 1.2.2 Medkulturna komunikacija .....                       | 16 |
| 1.2.3 Medkulturne kompetence .....                         | 16 |
| 2. PROBLEM.....                                            | 21 |
| 3. METODOLOGIJA .....                                      | 23 |
| 3.1 Vrsta raziskave.....                                   | 23 |
| 3.2 Merski instrumenti in viri podatkov.....               | 23 |
| 3.3 Populacija in vzorčenje .....                          | 23 |
| 3.5 Obdelava in analiza podatkov .....                     | 24 |
| 4. REZULTATI.....                                          | 26 |
| 4.1 Prvi odziv.....                                        | 26 |
| 4.2 Prevajalci .....                                       | 27 |
| 4.3 Pomoč drugih prosilcev.....                            | 27 |
| 4.6 Pridobivanje medkulturnih kompetenc .....              | 33 |
| 4.7 Manjkajoče medkulturne kompetence.....                 | 34 |
| 5. RAZPRAVA IN SKLEPI.....                                 | 36 |
| 6. PREDLOGI .....                                          | 42 |
| 7. VIRI IN LITERATURA .....                                | 43 |
| 8. PRILOGE .....                                           | 47 |

## KAZALO TABEL

|                                                                               |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabela 1 : Število prosilcev za mednarodno zaščito v letih 2018 in 2016 ..... | 1 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|

## KAZALO SLIK

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Propaganda stranke Domovinska liga .....                    | 10 |
| Slika 2: Propaganda stranke Domovinska liga .....                    | 10 |
| Slika 3: Propaganda stranke SDS .....                                | 11 |
| Slika 4: Podatki PP Črnomelj o prošnjah za azil .....                | 12 |
| Slika 5: Govoriš medkulturno? (Blazinšek, A., Kronegger, 2008) ..... | 15 |
| Slika 6: Primer kodiranja in pripisovanja kategorij .....            | 25 |

# 1. TEORETIČNI UVOD

Teoretični del magistrske naloge bom razdelila na dva večja dela. Prvi del bo namenjen področju beguncev: kdo so, od kod prihajajo, kakšna je njihova pot v Evropo, kakšen je postopek pridobitve mednarodne zaščite v Sloveniji in kakšen je trenutni položaj beguncev v Sloveniji. Drugi del teoretičnega dela bo namenjen komunikaciji na splošno, medkulturni komunikaciji in medkulturnim kompetencam. Na koncu se bom osredotočila tudi na kulturno kompetentno socialno delo.

## 1.1 BEGUNCI

Na svetu je bilo do leta 2017 kar 25,4 milijona beguncev<sup>1</sup>. Če to primerjam s podatkom iz svoje diplomske naloge, da je bilo do leta 2015 na svetu 21,3 milijona beguncev, opazim, da se številka vztrajno povečuje, kljub temu da lahko beremo, kako se je na primer vojna v Siriji umirila. Glede na to, da sem zakonita zastopnica mladoletnikom brez spremstva od leta 2015, lahko poročam, da so v letih 2015 in 2016 prevladovali varovanci iz Sirije in Afganistana, v lanskem in letošnjem letu pa se je povečalo število varovancev iz Alžirije, Maroka in Pakistana. Slednje dokazujejo tudi podatki o prosilcih za mednarodno zaščito za leti 2018 in 2016.

| Država     | Število prosilcev za<br>mednarodno zaščito v RS<br>2018 | Število prosilcev za<br>mednarodno zaščito v RS<br>2016 |
|------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Afganistan | 470                                                     | 419                                                     |
| Alžirija   | 488                                                     | 42                                                      |
| Maroko     | 179                                                     | 39                                                      |
| Pakistan   | 780                                                     | 104                                                     |
| Sirija     | 164                                                     | 281                                                     |

Tabela 1 : Število prosilcev za mednarodno zaščito v letih 2018 in 2016

<sup>1</sup> Amnesty International: <https://www.amnesty.org/en/what-we-do/refugees-asylum-seekers-and-migrants/global-refugee-crisis-statistics-and-facts/>

### *Kdo je begunec?*

Begunec je oseba, ki je preganjana na podlagi rase, vere, narodne pripadnosti, pripadnosti določeni družbeni skupini ali določenemu političnemu prepričanju, se nahaja izven države, katere državljan je, in ne more ali zaradi takšnega strahu noče uživati varstva te države. Ali pa gre za osebo, ki nima državljanstva in se nahaja izven države, kjer je imela običajno prebivališče, pa se zaradi takšnih dogodkov in omenjenega strahu ne more ali noče vrniti v to državo. Begunci so tudi osebe, za katere je posledica negativne odločitve o mednarodni zaščiti lahko smrtna (Konvencija o statusu beguncev 1951).

### *Kdo je migrant?*

Migrant je oseba, ki ne beži pred preganjanjem, ampak se seli v druge države zaradi želje po boljšem življenju (Edwards, 2015). Beseda migrant obsega visoko kvalificirane in nizko kvalificirane osebe, med visoko kvalificirane uvrščamo tudi študente, ki migrirajo v druge države (Koser, 2016:22).

### *Kdo je prosilec za mednarodno zaščito?*

Prosilec ali prosilka za mednarodno zaščito je oseba, ki je državljan ali državljanica tretje države ali oseba brez državljanstva in ki je v Republiki Sloveniji podal/podala prošnjo za mednarodno zaščito (ZMZ RS).

Za priznanje mednarodne zaščite obstaja pet razlogov (ZMZ-1, 2016 ):

- preganjanje na podlagi rase,
- preganjanje na podlagi vere,
- preganjanje na podlagi narodne pripadnosti,
- preganjanje zaradi pripadnosti določeni družbeni skupini,
- preganjanje zaradi določenega političnega prepričanja.

Če prosilec za mednarodno zaščito v postopku njenega pridobivanja objasni svoje težave v matični državi in te težave spadajo k enemu ali več zgoraj naštetim razlogom, ima dobre možnosti za pridobitev mednarodne zaščite. Glede na to, da sta Slovenija in njena azilna



politika naravnani tako, da se prošnje za azil zavračajo in odločevalke o njih odločajo negativno, mora prosilec svoje težave zelo dobro dokazati (Lipovec Čebren, Zorn, 2016). Kako težave dokazati, je problem, s katerim se soočajo vsi prosilci med azilnim postopkom. V večini primerov dokumentov, ki dokazujejo težave in razloge za zapustitev matičnih držav, ne prinesejo s seboj. Nekateri jih vzamejo s seboj na pot, vendar se lahko zaradi težavnosti ilegalne poti do Slovenije dokumenti uničijo, izgubijo ali pa jim jih tuji državni organi odvzamejo.

### **1.1.1 RAZLOGI ZA ZAPUŠČANJE MATIČNE DRŽAVE**

Ko se posameznik ne more več opreti na državne, socialne ali pravne institucije in ko nima več sredstev za preživetje, je tako imenovana »prisilno prostovoljna« pot nujna. Razlogi, zaradi katerih so prebežniki odšli na pot, imajo po njihovih besedah izvor v petih področjih: političnem, ekonomskem, verskem, osebnem in drugem. Največkrat razlog ni bil en sam, ampak jih je na njihovo odločitev vplivalo več (Pajnik et al. 2001: 29–31).

Begunci in migranti se običajno že pred odhodom iz matične države srečujejo z velikim stresom. Veliko jih prihaja z vojnih območij, nekateri od otrok niso nikdar izkusili miru, saj dolgoletne vojne potekajo že toliko časa, da ljudje ne vedo več, kaj pomeni hoditi po ulici brez strahu, da bi tvegali življenje. V matičnih državah so doživljali preganjanje, prisilno novačenje, zlorabe, napade, izgubo bližnjih, revščino in druge velike stiske, ki so jih prisilile v beg (Ventevogel et al. 2015). Zapustiti državo svojega rojstva pomeni zapustiti svojo družino, prijatelje, dom, posest, premoženje, v kar lahko posameznika prisili le skrajna stiska. Tudi samo potovanje v iskanju zatočišča v varnih državah je običajno polno nevarnosti in vzrok mnogih travmatičnih izkušenj (Horvath Lindberg, Miserez 1991: 41–45). Domove zapuščajo predvsem zaradi strahu za svoje življenje in življenja družinskih članov. Odločitev za zapuščanje matičnih držav je popolnoma racionalna, odgovorna in pogumna, saj so z njo ljudje pokazali željo po preživetju in upanje, da bodo nekje bolje živeli (Zaviršek, 2018: 120). Izjava sirijskega begunca nekoliko oriše še enega izmed razlogov za zapuščanje matične države: »Čeprav prihajam iz ene najmočnejših družin v Raki, sem bil izgubljen. Če bi ostal, bi me ubili. Najhuje je, ker so se spravili name moji bratranci. Skoraj vsi so se pridružili Daešu. V Raki, ki jo obvladujejo tri družine, so se jim pridružili skoraj vsi, zato so tako močni. Raka bo vedno njihova ... Nikogar ni bilo, ki bi me lahko zaščitil.« To je vojno stanje v matični

državi in hkrati tudi razlog za pridobitev začasne mednarodne zaščite v Republiki Sloveniji (Subsidiarna zaščita). Po poteku te zaščite Republika Slovenija ponovno preverja, ali ta razlog še vedno obstaja, in na podlagi te ugotovitve podaljša začasni status begunca ali pa ga zavrne. Prebivalstvo običajno ne razume razlogov, zakaj so begunci sploh zapustili svojo matično državo. To, da tudi mediji o tem ne poročajo, pa povzroča negativno mnenje o ljudeh, ki prihajajo k nam. Zaradi medijev večinsko prebivalstvo misli, da je v državi več beguncev, kolikor jih je v resnici, da jim begunci jemljejo službe, da se »obesijo« na socialnovarstveni sistem (Freeman, 2013: 8). Vse to bi bilo lahko predstavljeno veliko bolj pozitivno, če bi mediji poročali o realnem stanju begunske problematike v Sloveniji.

### **1.1.2. ODPORNOST, KI JO NA POTI V DRŽAVE GOSTITELJICE PRIDOBIJO BEGUNCİ**

Walsh (v Mešl 2013: 357) opredeli odpornost kot človekovo sposobnost, da se ogradi od neugodnih življenjskih razmer. Moči in viri posameznikom in družinam omogočijo, da se uspešno odzovejo na krize in izzive ter si opomorejo in rastejo na podlagi teh izkušenj. Kot meni Walsh (v Mešl 2013), je odpornost uporaben koncept pri prepoznavanju in razvijanju družinskih procesov, ki lahko v zelo tveganih okoliščinah zmanjšajo stres in ranljivost, spodbujajo zdravljenje in rast po krizah ter usposobijo družine za premagovanje težav. Ta koncept odpornosti lahko impliciramo tudi na socialno delo s posameznikom, na primer z beguncem v državi azila.

Znan kurdski rek pravi: »Tolikokrat sem že prečkal reko, da se ne zmočim več.« Znano je, da imajo begunci visoko stopnjo odpornosti do razvoja duševnih motenj (Resilience and Coping, b. d.). Mikuš Kos (2017a) poroča, da stopnja razvoja duševnih motenj pri otrocih beguncih ni nič višja od tiste pri otrocih razvitega in bogatega sveta, kjer je 10 do 20 odstotkov otrok z razvito motnjo hiperaktivnosti, avtizma, motenj pozornosti, specifičnih učnih težav, tesnob, fobij in motenj vedenja. Toliko jih je tudi med otroci begunci. Edina razlika je ta, da se pri otrocih beguncih, ki že imajo razvite duševne ali razvojne motnje, te lahko še razširijo zaradi doživete travme.

Kot pravi Mikuš Kos (2017b: 25–26), je psihična odpornost odvisna od varovalnih dejavnikov, kot so:

- osebnostne in temperamentne lastnosti ter inteligentnosti,

- kakovosti družinskih odnosov in podpora družine,
- podpora širše socialne mreže,
- ideološki in verski vplivi, ki lahko osmislijo trpljenje in pomagajo prenašati trpljenje.

Na podlagi lastnih izkušenj v komunikaciji z mladoletnimi in odraslimi begunci lahko rečem, da nekateri to, kar so preživeli, vzamejo in uporabijo sebi v prid na poti do uspeha in integracije v državi azila, druge pa to dodatno potolče in ne vedo, kako se postaviti nazaj na noge.

### **1.1.3 BALKANSKI HUMANITARNI KORIDOR**

Leta 2015 se je v Evropi odprl t. i. Balkanski humanitarni koridor. Pot je potekala čez Turčijo, Grčijo, Makedonijo, Srbijo, Madžarsko in naprej v ostale evropske države. Madžarski predsednik Orban je leta 2015 izjavil, da Evropa ne potrebuje enotne migracijske politike. Povedal je tudi, da Madžarska beguncev ne potrebuje in jih lahko vzame tista država, ki jih želi.

Predsednik Orban je šel celo tako daleč, da je izjavil, da »migracije niso rešitev, ampak problem, niso zdravilo, ampak strup, mi ga ne potrebujemo in ga ne bomo pogoltnili« (The Guardian, 2016). Madžarska je na svoje meje poslala vojsko, policiste in celo zapornike, da so mejo zaščitili in kmalu tudi postavili žičnato ograjo z bodečo žico. Tako se je Balkanski humanitarni koridor preusmeril iz Srbije na Hrvaško in v Slovenijo ter naprej v ostale države Evropske unije (v nadaljevanju EU). Begunci so postali eno najbolj aktualnih političnih in družbenih vprašanj na Zahodu. Najprej se je pojavila osuplost nad množicami, ki so v Evropo prihajale z vlaki, peš in avtobusi, kasneje je to osuplost zamenjala militarizacija meja in ksenofobija večinske populacije, k temu so veliko pripomogli tudi mediji, ki so širili moralno paniko in sovraštvo do beguncev (Zaviršek, 2018: 122–123).

Balkanski humanitarni koridor je bil odprt od poletja 2015 do marca 2016. V tem koridorju so države beguncem uredile prevoz in osnovno oskrbo za pot proti Evropi. Tega koridorja ni urejal noben zakon, bil je le skupek meddržavnih dogovorov in pravil, ki pa so se spreminjali iz tedna v teden. Zaprl se je, ko so voditelji držav članic EU vzpostavili dogovor med EU in Turčijo, takrat so tudi Makedoniji zapovedali zapreti mejo z Grčijo. Države na območju

koridorja so pri tranzitu beguncev delovale pasivno (so samo tolerirale tranzit) ali aktivno (organizirale prevoz in oskrbo) (Kogovšek Šalamon, 2016: 61–71).

Zanimivo je, da slišimo v javnosti stavke, kot je: »Begunci živijo na račun davkoplačevalskega denarja.«, hkrati pa javnosti nihče ne obrazloži, da prosilci za azil nimajo druge možnosti, kot da živijo v azilnem domu in tam čakajo na milost in nemilost odločevalcev. Prvih devet mesecev nimajo pravice do vstopa na trg dela in tudi, ko jo pridobijo, jim država od zaslužka vzame akontacijo dohodnine, ker prosilci za mednarodno zaščito niso davčni rezidenti.

#### **1.1.4 MLADOLETNIKI BREZ SPREMSTVA KOT POSEBNA SKUPINA**

Mladolletniki brez spremstva so svojo matično državo zapustili brez svoje družine in s tem zapustili vse, kar imajo in poznajo. Veliko mladolletnikov brez spremstva molči, saj jim tako predlagajo starši, sorodniki ali celo tihotapci. Večkrat se zgodi, da so doma ali na poti doživeli travmatično izkušnjo in o njej ne želijo govoriti, v času postopka pa morajo prav o teh travmah spregovoriti večkrat. Ko mladolletnika zajame policija v Republiki Sloveniji, morajo policisti izpolniti registracijski list, kjer navedejo, kako je mladolletnik potoval iz matične države in razloge, zakaj je odšel iz matične države. Potem ga odpeljejo v Center za tujce, čeprav je po sklepu vlade določeno, da bi morali mladolletnike brez spremstva takoj nastaniti v dijaški dom. Policija in Ministrstvo za notranje zadeve tega ne upoštevata. Včasih so mladolletniki v Centru za tujce tudi cel teden. Sklep vlade določa nastanitev za mladolletnike brez spremstva, in sicer za tri skupine: mladolletnike brez spremstva, ki so prosilci za mednarodno zaščito, mladolletnike brez spremstva, ki že imajo priznano mednarodno zaščito, in mladolletnike brez spremstva, ki v Republiki Sloveniji bivajo nezakonito. Torej bi morali vse mladolletnike namestiti v dijaški dom, ne v Center za tujce. Tukaj lahko kritiziramo centre za socialno delo (v nadaljevanju CSD), ki so del uradnega postopka na policiji. Ravno CSD-ji imajo to moč, da bi mladolletnike namestili v dijaški dom, vendar tega ne počnejo. Ko mladolletnika pripeljejo v azilni dom, je ta v sprejemnici, dokler ga uradne osebe ne »obdelajo«. Včasih to traja tudi več dni. Najprej morajo mladolletnika brez spremstva zdravstveno pregledati, mu vzeti prstne odtise in fotografirati. Nato ga privedejo v pisarno, kjer se odvije informiranje Pravno informacijskega centra. Pri tem postopku je prisotna tudi

zakonita zastopnica, ki se v tem trenutku tudi prvič sreča z mladoletnikom brez spremstva. Na informiranju mladoletniku brez spremstva obrazložijo vse, kar mora vedeti o postopku in kako odgovarjati na vprašanja uradne osebe. Za informiranje mladoletnikov je predvidena ena ura, praviloma takoj po tem sledi uradna podaja prošnje za mednarodno zaščito. Mladoletniku dajo v podpis več različnih obrazcev, ki jih tolmač prevede. Velikokrat se zgodi, da tolmač mladoletniku ne obrazloži, kaj podpisuje, temveč mu papirje samo porine v podpis. Po uradni predložitvi prošnje sledi pogovor PATS (Prevention against human trafficking and sexual abuse). PATS pogovor je del projekta, ki ga financira Ministrstvo za notranje zadeve in je namenjen mladoletnikom brez spremstva. Pri tem pogovoru se mladoletnika brez spremstva informira o nevarnostih na poti, preverja se, ali se mu je na poti že kaj zgodilo (spolno nasilje, trgovina z ljudmi). Omenjeni pogovor izvaja Inštitut za afriške študije. Pri tem pogovoru zakonita zastopnica ni prisotna.

Ob upoštevanju temeljnih standardov za skrbnike mladoletnikov brez spremstva bi morala biti zakonita zastopnica prisotna pri tem pogovoru. Standard številka 3 pravi: »Skrbnik ščiti otrokovo varnost«, kar vključuje tudi ohranjanje zaupnosti vseh informacij o mladoletniku in informacij, ki jih pridobi od mladoletnika brez spremstva. Glede na ta standard zakonita zastopnica z neudeležbo na pogovoru PATS nima vseh informacij o mladoletniku.

Ministrstvo za notranje zadeve (v nadaljevanju MNZ) to opravičuje s tem, da je to občutljiva tema in da je dovolj prisotnost mladoletnika, tolmača in osebe, ki vodi pogovor. MNZ pravi tudi, da bi lahko preveč oseb pri pogovoru onemogočilo pridobivanje informacij od mladoletnika brez spremstva.

Po tem procesu sledi namestitev mladoletnika brez spremstva v dijaški dom Postojna. Ob nastanitvi so prisotni mladoletnik brez spremstva, zakonita zastopnica, tolmač in strokovni delavec v dijaškem domu. Obrazloži se hišni red dijaškega doma in se podpiše pogodba o nastanitvi. V tem trenutku se mladoletnik in zakonita zastopnica ločita, prošnja za mednarodno zaščito pa gre v proces odločanja. Čez približno dva meseca ima mladoletnik brez spremstva osebni razgovor, kjer mora zelo podrobno obrazložiti razloge za mednarodno zaščito. Šele po osebнем razgovoru lahko MNZ odloči o njegovi prošji pozitivno ali negativno. Pozitivno pomeni, da dobi mednarodno zaščito v Sloveniji, negativno pa pomeni, da ima mladoletnik možnost pritožbe na sodišču ali pa ga čaka deportacija v matično državo. Zakonite zastopnice imajo v tem postopku zelo pomembno nalogo, saj morajo zagovarjati mladoletnikove pravice skozi celoten postopek, prav tako pa imajo odgovornost in dolžnost poskrbeti za varstvo premoženja mladoletnika brez spremstva, če ga ta ima, poskrbeti morajo za zdravje mladoletnika, njegovo izobraževanje, spremljati celoten postopek pridobivanja

mednarodne zaščite in uresničevati njegove pravice pri sprejemu v nastanitev. V praksi zakonite zastopnice počnejo še veliko več.

Delo zakonitih zastopnic in njihova pooblastila so določeni z Uredbo o načinu izvajanja zakonitega zastopanja mladoletnikov brez spremstva ter načinu zagotavljanja ustrezne nastanitve, oskrbe in obravnave mladoletnikov brez spremstva zunaj azilnega doma ali njegove izpostave, ki je bila objavljena 6. julija 2017. Uredba določa, da lahko en zakoniti zastopnik hkrati zastopa največ tri mladoletnike brez spremstva, razen v primerih, ko ni mogoče zagotoviti dovolj zakonitih zastopnikov in lahko zastopnik zastopa pet mladoletnikov. S to uredbo so določili tudi, katere teme mora zakoniti zastopnik poslušati na 40-urnem usposabljanju. Nova določila predvidevajo 16 ur teoretskega usposabljanja in 24 ur praktičnega usposabljanja. Od časa sprejetja nove uredbe usposabljanja še ni bilo, zato se tudi vsi aktualni zakoniti zastopniki sprašujejo, kako bo potekal praktični del usposabljanja. Morda bi pri tem lahko pomagala Fakulteta za socialno delo, ki je določena kot izvajalka tega usposabljanja.

Zakonite zastopnice so tudi zagovornice mladoletnikovih pravic. Naloge zagovornic so: negovanje, pričanje, protestiranje, prevajanje, podpiranje, zavzemanje za otroka v instituciji, pritiski na institucije, medije itd. (Zaviršek 2015). Po Zaviršek mora imeti zagovornica strokovno znanje, nebirokratski in nekonvencionalni pristop. Zagovornica ustvarja mrežo, da se otrok ne izgubi, v situacijo se mora vključiti strokovno, čutiti mora naklonjenost do človeka, ki ga zagovarja. Delo zagovornika v praksi z mladoletniki brez spremstva pomeni, da se zakonita zastopnica nenehno bori proti sistemu in poskuša kar se da ugodno rešiti situacijo svojega mladoletnika. Težava je predvsem v tem, da zakonito zastopnico plača MNZ, vendar hkrati dela za mladoletnika brez spremstva, tako si ti dve vlogi med seboj včasih nasprotujeta. Zakonite zastopnice morajo zagotavljati spoštovanje vseh pravic iz Konvencije o otrokovih pravicah (1990). Roose & De Bie predlagata, da je diskurz o otrokovih pravicah predvsem dobra začetna točka, da se pogovarjamo o neenakostih in v tem duhu tudi vzgajamo otroke. Vse pravice lahko vsak interpretira drugače (Roose, De Bie 2008: 37–46).

Vodilo za zakonite zastopnice je poleg prej omenjene uredbe tudi knjižica o temeljnih standardih za skrbnike otrok brez spremstva, ki jo je izdala Slovenska Filantropija leta 2011. Opisanih je 10 temeljnih standardov: skrbnik se zavzema, da se vse odločitve sprejmejo v največjo korist otroka, s ciljem njegove zaščite in razvoja; skrbnik poskrbi, da otrok sodeluje pri vsaki odločitvi, ki nanj vpliva; skrbnik ščiti otrokovo varnost; skrbnik deluje kot zagovornik otrokovih pravic; skrbnik je kontaktna oseba za otroka in druge vpletene akterje ter predstavlja most med njimi; skrbnik poskrbi za pravočasno iskanje in izvajanje dolgoročne

rešitve; skrbnik otroka obravnava spoštljivo in tako, da ne prizadene njegovega dostojanstva; skrbnik z otrokom vzpostavi odnos, ki temelji na medsebojnem zaupanju, odprtosti in spoštljivosti; skrbnik je dostopen; skrbnik ima ustrezno strokovno znanje in kompetence. Zakonite zastopnice so edine osebe v mladoletnikovem življenju v Sloveniji, ki imajo moč in mladoletniku stojijo ob strani. Kot je povedal eden izmed bivših mladoletnikov brez spremstva: *»Svoji skrbnici sem zaupal in še vedno lahko z njo pogovarjam o mnogih stvareh. V bistvu so skrbniki edini, s katerimi se lahko zares pogovarjamo, tukaj nimamo nikogar drugega«* (Gabaj 2013: 5).

Vloga zakonitih zastopnic pri travmah je, da poiščejo strokovno pomoč za mladoletnika brez spremstva ali pa da same pomagajo mladoletniku čez celoten krog travme, ki zajema več stopenj: travmo, šok, zanikanje, racionalizacijo, krivdo, jezo, žalost, žalovanje in okrevanje (Zaviršek 2017). Mladoletnike je treba spodbujati in v njih iskati moč. Kot pravi Dagmar Shultz: *»... the stranger is always taught to be very much in need of help, even though this person has many abilities.«* Poleg travme, ki so jo mladoletniki brez spremstva doživeli v matični državi in na poti v Evropo, pa so pri nas prevečkrat obravnavani najprej kot prosilci za mednarodno zaščito in šele potem kot otroci. Torej sistem ne deluje v otrokovo največjo korist. V zadnjem času se prepogosto dogaja, da se mladoletnikom, ki nimajo nobenih dokumentov, ne verjame, da so mladoletni. Na podlagi tega uradna oseba drugače vodi pogovor in načeloma tudi zgodbi mladoletnika ne verjame oziroma se ji posmehuje. Tukaj vidim veliko moč zakonitih zastopnic, ki morajo tako vedenje takoj prekiniti in jasno izraziti, da se to ne sme dogajati.

### **1.1.5 POLOŽAJ BEGUNCEV V SLOVENIJI**

V zadnjih 4 letih se je število beguncev v Sloveniji občutno povečalo, zato lahko odkrito govorimo o rasizmu do beguncev. Kot pravi Leskošek (2009: 125), bolj kot so vsakodnevne prakse in življenja preplavljene z vprašanjem, *»Kdo je »naš« in kdo ni?«*, in bolj kot smo prepričani, da smo posebni, takrat se tudi strah pred tujci/begunci okrepi. Ko se ta strah spremeni v socialno akcijo proti beguncem, lahko govorimo o rasizmu in diskriminaciji. Trenutno je čas volitev v evropski parlament in ob cestah že lahko opazamo reklamne panoje Domovinske lige, ki ljudi nagovarjajo proti beguncem. Ta stranka ni edina, ki spodbuja sovraštvo in rasizem. Spodaj navajam nekaj primerov.



Slika 1: Propaganda stranke Domovinska liga



Slika 2: Propaganda stranke Domovinska liga

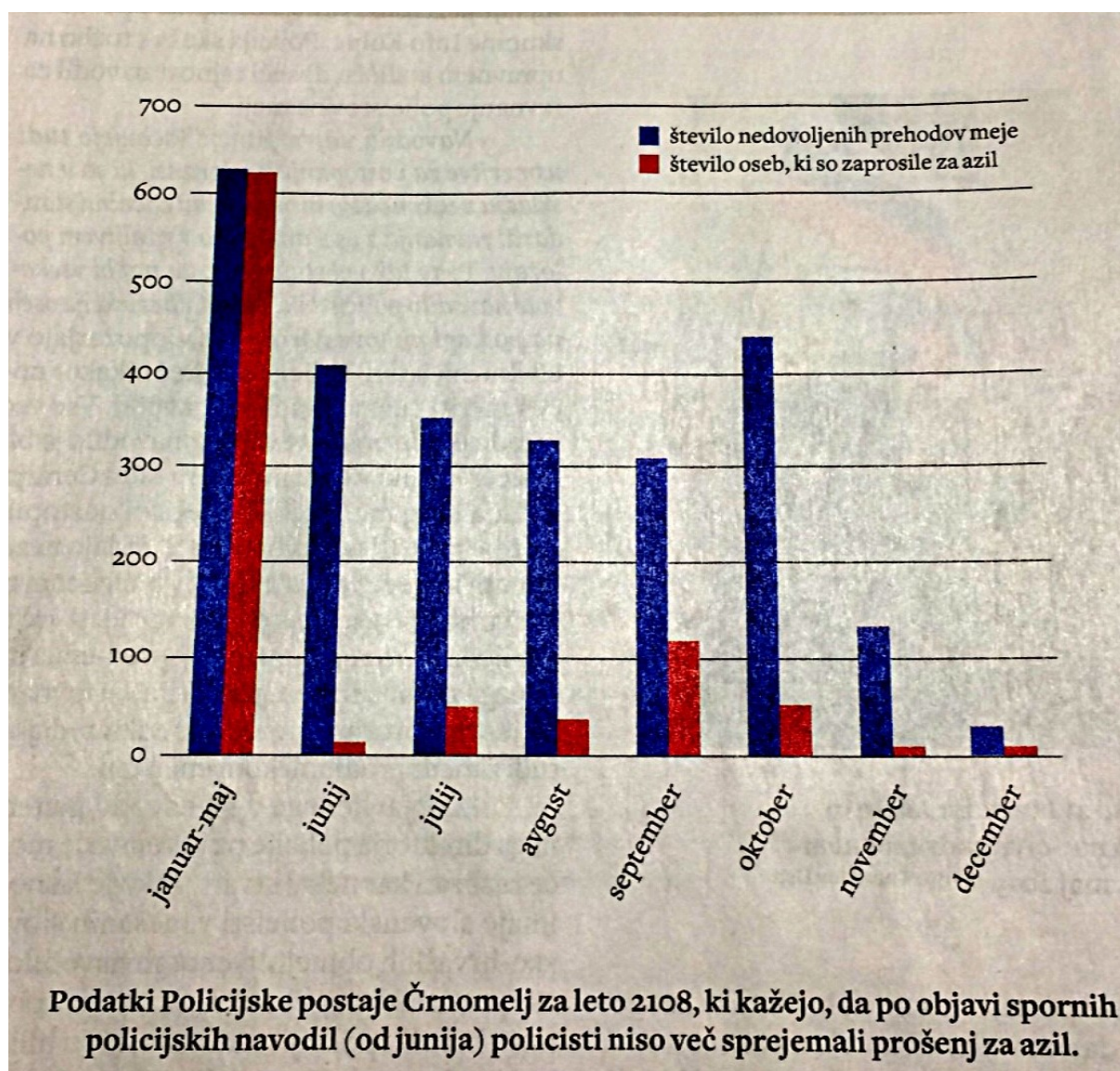




Slika 3: Propaganda stranke SDS

V zadnjem času se povečuje število zavrženih beguncev na slovensko-hrvaški meji, ki pa je ilegalno. Temu pravimo »push back«.

Razlog za povečano število zavračanja beguncev na mejah je navodilo za ravnanje z begunci, ki ga je maja 2018 na vse policijske postaje poslal generalni direktor policije. Navodila so javnosti sicer razkrili, vendar so cenzurirali dele, ki so očitno dvoumni.



Slika 4: Podatki Policijske postaje Črnomelj o prošnjah za azil

Graf prikazuje razmerje med nedovoljenimi prehodi meje in številom oseb, ki so zaprosile za azil na območju Policijske postaje Črnomelj. Kot lahko vidimo, je bilo razmerje med številom nedovoljenih prehodov meje in številom prošenj za azil skoraj enako. Od maja 2018 dalje (od izdaje navodil za ravnanje z begunci) je število oseb, ki so podale prošnjo za azil, drastično upadlo (Petrovčič, 2019).

Goffman (v Bučar Ručman 2014: 145) je pisal o totalnih institucijah kot o zaporih, vendar lahko njegove besede apliciramo tudi na begunce. Že sprejemni postopki v azilnem domu so precej podobni postopkom v zaporih, in sicer: fotografiranje, jemanje prstnih odtisov, zdravniški pregledi, nameščanje v bivalne prostore, določanje številke beguncem, seznanjanje s pravili ... Goffman opredeljuje tudi dve skupini znotraj totalne institucije, zapornike in

paznike. V azilnem domu imamo varnostnike in prosilce za mednarodno zaščito, med njimi prihaja le do formalnih stikov (Bučar Ručman 2014: 145).

V Sloveniji imamo več večkulturnih območij, eno od teh je slovensko-italijansko. Ta območja nudijo priložnost za spoznavanje različnih kultur in oblikovanje medkulturne ozaveščenosti. Te priložnosti so odvisne od posameznika in celotne družbe, ali jih bodo prepoznali kot družbeno koristne (Mikolič, 2006: 70). Slovenci bi morali prepoznati te priložnosti in jih obrniti sebi v prid. Trenutno jih samo odrivamo od nas in upamo, da bo »problem« izginil.

## 1.2. KOMUNIKACIJA – DEFINICIJA IN OPREDELITEV POJMOV

Za pojem komunikacija obstaja veliko definicij, uporabila bom tisto, ki bo najbolj služila temi magistrske naloge: komunikacija je simboličen, interpretativen, transakcijski in kontekstualni proces, v katerem ljudje ustvarjajo skupne pomeni (Lustig, Koester, 2010: 13).

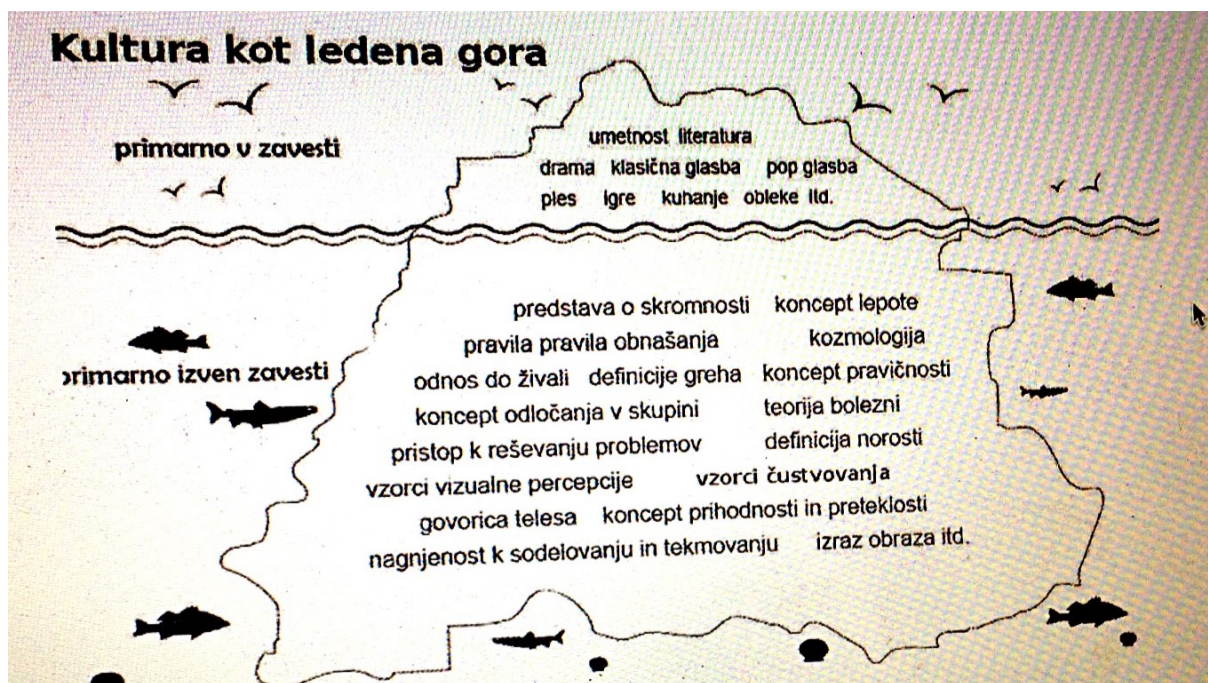
Omenjena definicija vključuje šest lastnosti komunikacije (Lustig, Koester, 2010: 13–19), in sicer:

- **Komunikacija je simbolična:** Simbol je vsaka beseda, dejanje ali predmet, ki predstavlja enoto pomena. Sporočilo je skupek simbolov, ki ustvarijo skupne pomeni;
- **Komunikacija je interpretativna:** Ko ljudje komunicirajo, morajo interpretirati simbole in jim določiti pomeni. To pomeni, da lahko vsak človek sporočilo razume na drugačen način. V medkulturni komunikaciji je to še bolj izrazito. Iz take komunikacije lahko pričakujemo dva rezultata. Prvi je ta, da se med seboj razumemo, drugi pa, da dosežemo dogovor o temah, ki so bile skozi komunikacijo odprte;
- **Komunikacija je transakcijska:** To pomeni, da so v komunikacijo vključene vse strani in da se konstantno sprejemajo in pošiljajo sporočila v vse smeri;
- **Komunikacija je kontekstualna:** Vsa komunikacija se dogaja v situacijah oziroma prostorih, ki jim rečemo kontekst. Kontekst je tudi prostor, kjer se komunikacija odvija. Razlikujemo med fizičnim socialnim in interpersonalnim kontekstom. Fizični kontekst je prostor, kjer se komunikacija odvija: zunaj ali noter, svetel ali temen prostor, gneča ali tišina, javni ali zasebni prostor, ali sta si osebi blizu ali ne. Socialni kontekst se navezuje na situacijo, v kateri se odvija komunikacija. Komunikacija bo drugačna glede na to, ali se odvija na pogrebu ali na zabavi. Interpersonalni kontekst se nanaša na pričakovanja, ki jih imajo ljudje do komunikacije z ljudmi, s katerimi so v različnih razmerjih. Na primer komunikacija je različna med učencem in učiteljem ter med učenci.
- **Komunikacija je proces:** Komunikacija se spreminja in je dinamičen proces. Ljudje, razmerja, prostori ipd. se spreminjajo, zato je komunikacija proces;
- **Komunikacija vključuje ustvarjanje skupnih pomenov:** Interpretativna in transakcijska lastnost komunikacije pomenita, da pravilni pomeni niso nekje, kjer jih ljudje najdejo in vzamejo zase, temveč jih morajo ustvariti in deliti med skupinami ljudi.



### 1.2.1 Kultura

Kulturo ista avtorja (Lustig in Koester, 2010) opredelita kot niz skupnih razlag, ki vsebuje norme, vrednote, prepričanja in socialne prakse. **Prepričanja** so skupek naučenih interpretacij, temelj za ljudi iste kulture, na podlagi katerih se lahko odločijo, kaj je in kaj ni logično ter pravilno. Kulture se razlikujejo tudi glede na **vrednote**, ki jih imajo. S pomočjo vrednot določijo, kaj je sprejemljivo in kaj ni, kaj je dobro in kaj slabo. **Norme** so družbena pričakovanja o sprejemljivem vedenju. **Socialne prakse** so vzorci predvidljivega vedenja, ki ga člani določene kulture zasledujejo (Lustig, Koester, 2010).



Slika 5: Govoriš medkulturno? (Blazinšek, A., Kronegger, 2008)

Kot prikazuje zgornja slika, se zavedamo le majhnega dela ledene gore kulture. Za dobro razumevanje drugih kultur se moramo poglobiti tudi v spodnji del ledene gore oz. podzavestni del kulture. Pomembno je, da se zavedamo svojega podzavestnega dela kulture, šele potem lahko začnemo komunicirati oziroma se učiti o drugih kulturah. Pomembno je tudi, da se zavedamo, da naši podzavestni vzorci močno vplivajo na naše vedenje v stresnih situacijah (Zlatar et al., 2017).

### 1.2.2 Medkulturna komunikacija

Medkulturna komunikacija se zgodi takrat, ko velike in pomembne kulturne razlike ustvarijo različne interpretacije in pričakovanja o tem, kako kompetentno komunicirati (Lustig, Koester, 2010: 52).

Znotraj medkulturne komunikacije obstaja več različnih pojmov (Lustig, Koester, 2010: 53–55), ti so:

- **intrakulturna komunikacija** (*Intracultural Communication*) je komunikacija med vsaj dvema posameznikoma, ki sta iz zelo podobnih ali celo enakih kultur;
- **komunikacija v različnih kulturah** (*Cross-Cultural Communication*) je raziskovanje enega pojava v več kulturah, na primer raziskovanje poročnih obredov v različnih kulturah. S pomočjo raziskovanja in komuniciranja v različnih kulturah dobimo boljšo predstavo in znanje za medkulturno komunikacijo;
- **medetnična in medrasna komunikacija** (*Interethnic and Interracial Communication*) je komunikacija, ki teče med dvema osebama, ki sta na primer iz enake kulture vendar različnih ras, na primer med temnopoltimi, ki živijo v isti državi, poteka medrasna komunikacija;
- **mednarodna komunikacija** (*International Communication*) je komunikacija med osebami, ki živijo v različnih državah, vendar so iz iste kulture.

Ena od težav, ki se lahko pojavi v medkulturni komunikaciji, je krepitev ali ustvarjanje stereotipov o kulturnih, rasnih in etničnih skupinah. Če je komunikacija z neko osebo iz določene kulture neuspešna in se taka komunikacija ponovi z drugo osebo iz tiste kulture, se nam lahko zgodi, da svoje opažanje posplošimo na celotno kulturo (Meeuwis 1996: 15–16).

### 1.2.3 Medkulturne kompetence

Med **dimenzije** medkulturnih kompetenc sodijo (Lustig, Koester, 2010: 73):

- izkazovanje spoštovanja (*Display of Respect*),
- usmerjenost k znanju (*Orientation to Knowledge*),

- empatija (*Empathy*),
- upravljanje interakcij (*Interaction Management*),
- usmerjenost k reševanju problemov (*Task Role Behaviour*),
- obnašanje v vzpostavljanju odnosov v skupini (*Relational Role Behaviour*),
- toleranca do dvoumnosti (*Tolerance for Ambiguity*),
- zmožnost odziva na neobsojajoč način (*Interaction Posture*).

### **Med medkulturne kompetence sodijo:**

- *samozavedanje in spoprijemanje s predsodki*

Problem se pojavlja predvsem pri stereotipiziranju in posplošitvah. O določeni kulturi lahko slišimo ali vidimo določene norme, vrednote ali pravila in jih posplošimo na celotno kulturo. V našem primeru večina slovenskega prebivalstva misli, da morajo biti v arabskih kulturah vse ženske pokrite čez glavo, a to ni res. Pomembno je tudi, da se zavedamo svojih predsodkov pri medkulturni komunikaciji in jih predelamo, da ne bi vplivali na diskriminatorno obravnavo. Največji vpliv na razvoj predsodkov ima zgodnja socializacija, v kateri nas družba in starši naučijo kategoriziranja različnih ljudi.

- *etnična občutljivost*

Lustig in Koester (2010: 53–55) takole opredelita koncept. Etnična občutljivost je poznavanje lastnih kulturnih vrednot, norm, navad in šeg; poznavanje kulturnih vrednot, norm, navad etničnih/kulturnih manjšin; poznavanje zgodovinskih izkušenj pripadnikov etničnih/kulturnih manjšin; zavest o njihovem aktualnem položaju v družbi; razumevanje dinamike etničnosti ter posledic etničnega razmejevanja, s katerimi se srečujejo pripadniki etničnih/kulturnih skupin. V Sloveniji bi v trenutni situaciji z begunci mediji k tej kompetenci lahko veliko pripomogli, da bi javnost izobrazili oziroma poučili o kulturah, iz katerih prihajajo begunci, in predvsem poročali o resničnih informacijah in podatkih. Etnična občutljivost obsega tudi (Humljan Urh 2013: 41):

- poznavanje različnih kulturnih praks in navad,
- poznavanje različnih kulturnih norm, kategorij,
- spoštovanje in upoštevanje kulturnih potreb in vrednot,

- poznavanje in upoštevanje načina družinske strukture,
  - poznavanje razmerij med spoloma,
  - poznavanje medgeneracijskih vlog,
  - poznavanje skrbstvenih dolžnosti znotraj skupnosti,
  - poznavanje zdravstvenih prepričanj,
  - poznavanje odnosa do hendikepiranosti in bolezni,
  - poznavanje načina prehranjevanja,
  - poznavanje rabe maternega jezika,
  - poznavanje in spoštovanje verskega prepričanja,
  - poznavanje razmerij med posameznikom, družino in skupnostjo,
  - poznavanje etnične in kulturne identifikacije.
- *zavest o lastni poziciji privilegiranosti*

Vsi pripadniki večinskega prebivalstva bi se morali zavedati svoje privilegiranosti in jo včasih tudi uporabiti za pomoč manjšinam. Menim, da je zavest o lastni poziciji privilegiranosti lahko tudi negativna, in sicer če se oseba preveč zaveda lastne privilegiranosti in se je poskuša odreči. To je lahko nevarno in lahko vodi v ilegalne vode.

- *delo po metodi krepitev moči*

Po metodi krepitev moči poskušamo manjšinam dati glas, krepimo samozavest, podpiramo organiziranje pripadnikov etničnih skupin v organizacije, ozaveščamo o razsežnostih izključevanja in zatiranja. Skušamo jih podpirati, da ponovno dobijo moč in nadzor nad svojim življenjem. Po Thompsonu je krepitev moči podpora ljudem, da pridobijo več kontrole v svojem življenju. Petra Videmšek razdeli ta koncept na kolektivno in osebno raven. Vloga kolektivne ravni je pogosto ta, da se ljudi zaščitijo in zagovarja njihove pravice, na osebni ravni pa se krepi posameznika.



– *kulturno zagovorništvo*

Darja Zaviršek je prva v Sloveniji opredelila pojem kulturnega zagovorništva. Kulturno zagovorništvo upošteva kulturne razlike in kulturne specifičnosti določene dežele in področij znotraj nje. Kulturni zagovornik deluje na strani uporabnika tako, da upošteva njegovo kulturo v smislu statusne pripadnosti, etničnega izvora in generacijske pripadnosti. Je mediator med različnimi svetovi, posluša lokalne govorice, je pozoren na marginalizirana znanja in je pogosto v vlogi kulturnega prevajalca. Je prenašalec sporočil tistih, ki imajo manj možnosti, da bi bili slišani, in namesto imperializacije spodbuja enkratnost in drugačnost (Zaviršek 1994: 408). Iz prakse lahko povem, da kulturno zagovorništvo ni preprosto. Kot zakonita zastopnica mladoletnim beguncem brez spremstva sem nenehno v položaju kulturne zagovornice, že samo obisk zdravnika ali zobozdravnika pa je lahko izziv.

– *socialni aktivizem in skupnostno socialno delo*

Socialni aktivizem v Sloveniji ni dobro zastopan in se ga socialni delavci ne poslužujejo dovolj pogosto. Skupnostno socialno delo delimo na tri modele, in sicer na razvijanje skupnosti, skupnostno planiranje in socialno akcijo. Vsem modelom sta skupni dve načeli: aktivna participacija članov skupnosti, ki jim je namenjena podpora, in aktivistična usmerjenost socialnih delavcev, ki se zavzemajo za družbene spremembe. Etnično občutljivega socialnega dela v preteklosti Fakulteta za socialno delo ni učila, kar se pri starejših profesorjih še vedno pozna. Leta 2015, med največjim pretokom beguncev skozi Slovenijo, je profesor pri izbirnem predmetu poslal študentke na mejo izvesti intervjuje z begunci o tem, zakaj so prišli, kako se počutijo ipd. Menim, da to ni etnično občutljivo socialno delo. V Kodeksu socialnih delavk in delavcev Slovenije je zapisano, da mora biti socialno delo antidiskriminatorno, in sicer da socialne delavke pri svojem delu ne smejo izključevati, omejevati ali zapostavljati na podlagi rase, barve kože, spola, narodnosti ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti. Socialne delavke morajo zavrniti kakršno koli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz prejšnjega stavka. Žal pa obstoj kodeksa ni zagotovilo, da bo praksa res antidiskriminatorna. (Humljan Urh 2013: 65–148.)

Saleebey (2009: 14–15) predstavi leksikon moči, ki oriše, kako težko je opravljati socialno delo, in predvsem predstavi šest temeljnih načel in konceptov, to so:

- dodajanje moči (*Empowerment*),
- včlanjenost (*Membership*),
- moč okrevanja (*Resilience*),
- zdravljenje in celostnost (*Healing, Wholeness*),
- dialog in sodelovanje (*Dialogue, Collaboration*),
- odpoved nejevernosti (*Suspension of disbelief*).

Vsi koncepti in načela so pri delu z begunci zelo pomembni. Poudarila bi predvsem odpoved nejevernosti, ki jo lahko pri delu z begunci pogosto zaznajo strokovne delavke in delavci. »Ne verjeti« uporabniku je v poklicu pomagajočih zakoreninjeno. S tem se moramo soočiti in naučiti ravnati (Čačinovič Vogrinčič, 2005).

## 2. PROBLEM

Kot zakonita zastopnica mladoletnih beguncev brez spremstva sem v zadnjih štirih letih pridobila veliko izkušenj na področju medkulturne komunikacije. Nekaj časa sem preživela tudi z odraslimi prosilci za mednarodno zaščito. Ugotovila sem, da obstaja problem na področju medkulturne komunikacije predvsem pri strokovnih delavcih zunaj azilnih domov (zdravniki, zobozdravniki, učitelji ...). Težave se kažejo v jezikovnih pregradah, v tem, da strokovni delavci niso podučeni o osnovah medkulturne komunikacije. Informacije se v komunikaciji med begunci in strokovnimi delavci izgubljajo, pride do napačnih interpretacij ipd. Menim, da jim manjka znanja o kulturah, da bi se med seboj lahko razumeli. Zdravstvo je v matičnih državah prosilcev precej drugačno od našega in se velikokrat dogaja, da prosilec na primer ne razume, zakaj mu zobozdravnik prej kot čez eno leto ne more izpuliti zoba. Taki nesporazumi se dogajajo tudi v samem azilnem domu.

Zdi se mi prav, da se na tem področju strokovne delavce še naprej informira. V zadnjem času sicer pravijo, da imajo kar nekaj predavanj in delavnic na to temo.

Upam, da bodo moje ugotovitve prispevale k boljšemu poznavanju področja in izvedbi kakšnega predavanja tudi izven azilnega doma in ostalih institucij, ki delujejo izključno na področju beguncev.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kakšne kompetence potrebujejo socialne delavke za delo z begunci v medkulturnem kontekstu? Kako so jih pridobile in katere bi še potrebovale?
2. Kaj begunci potrebujejo pri komunikaciji s strokovnimi delavci? Kaj jim je v pomoč in na kaj se opirajo pri komunikaciji s strokovnimi delavkami?
3. Kakšne so podobnosti in morebitne razlike med zaposlenimi v javnem sektorju in nevladnih organizacijah v njihovi splošni samooceni medkulturnih kompetenc in oceni teh kompetenc na podlagi predloženega praktičnega primera?

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta raziskave**

Raziskava je kvalitativna, gre za zbiranje besednih opisov in pripovedi. O tej temi še ni veliko zapisanega, zlasti ne na področju beguncev. Zdi se mi prav, da se oriše situacija na področju medkulturne komunikacije pri delu z begunci. Zbirala bom besedne zapise strokovnih delavk in beguncev, da dobim informacije obeh strani. Raziskava je tudi eksplorativna, ker bom raziskovala samo del širokega področja.

#### **3.2 Merski instrumenti in viri podatkov**

Kot pripomoček za zbiranje empiričnih kvalitativnih podatkov sem uporabila delno strukturirani vprašalnik. Vprašalnik je sestavljen v dveh različicah, in sicer za begunce oziroma prosilce za mednarodno zaščito in za strokovne delavce. Vprašalnik obsega 7 vprašanj. Vprašanja obsegajo prvi odziv na določeno situacijo v azilnem domu, komunikacijo brez prevajalca, razumevanje medkulturnih kompetenc, katere kompetence imajo in katere jim še manjkajo, način pridobivanja kompetenc, prilagajanje komunikacije glede na kulturno ozadje uporabnika in medkulturne razlike. Intervjuji so potekali individualno z vsakim intervjuvancem posebej. Najprej je bila za begunce in prosilce za mednarodno zaščito predvidena fokusna skupina, ker pa se nismo mogli dogovoriti za en termin, sem izvedla krajše intervjuje z vsakim posebej.

#### **3.3 Populacija in vzorčenje**

V raziskavo sem vključila dve populaciji. Prva populacija so vsi begunci in prosilci za mednarodno zaščito. Prvi vzorec je neslučajnostni, saj sem intervjuvala begunce, ki jih poznam. Pogovarjala sem se s tremi begunci. Zanimalo me je tudi mnenje strokovnih delavcev in delavk na področju dela z begunci. Druga populacija so vse strokovne delavke in delavci, ki delujejo na področju beguncev. Tudi drugi vzorec je neslučajnostni, pogovarjala sem se s štirimi strokovnimi delavkami, ki jih poznam, bila sem pozorna, da sem jih izbrala iz različnih institucij, društev. Pogovarjala sem se s socialno delavko iz azilnega doma,

strokovno delavko na Slovenski Filantropiji, z eno zakonito zastopnico za mladoletne prosilce za mednarodno zaščito brez spremstva in z eno strokovno delavko iz Društva Odnos.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Zbiranje podatkov je potekalo med marcem in majem 2019. Sogovornike sem povabila preko telefonskega klica, osebno ali preko elektronske pošte. Vse intervjuje sem posnela kot zvočni zapis, prej pa pridobila dovoljenja vsakega sogovornika. Za intervju v azilnem domu s socialno delavko sem morala najprej poslati prošnjo direktorju azilnega doma, ki mi je dodelil socialno delavko na oddelku mladoletnikov brez spremstva. Intervju je potekal 30 minut v njeni pisarni v azilnem domu na Viču. Drugi intervju sem opravila s strokovno delavko v Društvu Odnos. Društvo Odnos pomaga beguncem pri iskanju stanovanj in zaposlitev. Pogovor je trajal približno 25 minut v kavarni v Ljubljani. Tretji intervju s strokovno delavko je potekal na sedežu Slovenske Filantropije približno 20 minut. Četrti intervju z zakonito zastopnico mladoletnikov brez spremstva je potekal 30 minut v kavarni v Ljubljani. Zadnji trije intervjuji so bili opravljeni v Ljubljani, in sicer z begunci, ki so v Sloveniji najmanj 3 leta. Begunci so odrasli moški iz Iraka, Irana in Sirije. Želeli so ostati anonimni. Z begunci sem se pogovarjala v angleščini in slovenščini, vendar sem transkripcijo zapisa naredila v slovenščini.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

Najprej sem intervjuje računalniško zapisala, potem pa sem uporabila program za analizo kvalitativnih besednih podatkov Quirkos. Program omogoča urejanje in kodiranje intervjujev s pomočjo kategorij in barv.

Intervjuje sem uvozila v program, potem sem ustvarila kategorije, ki so se mi zdele pomembne, kategorijam sem določila barvo. Vsako besedo ali besedno zvezo sem uvrstila v eno od kategorij ter na koncu izvozila poročilo in analizirala rezultate.



Slika 6: Primer kodiranja in pripisovanja kategorij

Analizirane podatke sem razdelila v 8 kategorij:

1. prvi odziv,
2. prevajalci,
3. pomoč drugih prosilcev,
4. medkulturna komunikacija,
5. pridobivanje medkulturnih kompetenc,
6. manjkajoče medkulturne kompetence,
7. medkulturne kompetence,
8. razlike v kulturah.

## 4. REZULTATI

### 4.1 Prvi odziv

Na podlagi prvega vprašanja »**Kako komunicirate oz. vodite dialog z begunci v situaciji, ko se dva ali več med seboj glasno prepirajo, in ocenite, da bo zelo verjetno prišlo do fizičnega nasilja med njimi?**« sem ugotovila, da je prvi odziv zelo pomemben, večina bi begunce med seboj ločila in se poskušala z njimi pogovoriti.

*»Prvi korak je, da se jih loči. Običajno je pri nas tako, da če sta dva udeležena, je sigurno še nekaj opazovalcev zraven. Pomembno je, da se množico loči, potem pa se z vsakim od udeležencev opravi razgovor, opozori se jih na hišni red in na sankcije, ki sledijo v okviru našega hišnega reda in v okviru zakonodaje o javnem redu in miru Republike Slovenije.«*  
(socialna delavka v azilnem domu)

*»Taka kot sem, bi se verjetno med njih postavila, kar verjetno ni najbolj pametno. Odvisno, kje bi se to zgodilo, če bi bilo to v azilnem domu, bi zavpila po kakšno pomoč. Policija itak pride šele čez kakšno uro. Verjetno bi jih poskušala dati narazen in se poskušala z njimi pogovoriti.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

*»Poskušala bi jih pomiriti. Pomagala bi si z znanjem jezika, mogoče angleško, francosko, malo arabsko. Kakšni tudi malo slovensko govorijo. V skrajnem primeru bi pa poklicala policijo. Pomagala bi si z mimiko, s fizičnimi dotiki, mogoče s kretnjami.«* (strokovna delavka v Društvu Odnos)

*»V primeru glasnega prepira poskušam situacijo pomiriti v angleškem jeziku ali s pomočjo nekoga, ki lahko prevaja, ter neverbalno govorico, ki nakazuje, naj se glasnost govorjenja zniža in vpleteni umirijo. Če to ni mogoče, z besedami in kretnjami nakažem, naj se osebe, ki se prepirajo, razidejo in umirijo. Pomagam si tudi z uporabo spletnih prevajalnikov, ki jih uporabim za pisno in govorno prevajanje.«* (zakonita zastopnica)

Iz odgovorov je razvidno, da je sogovornicam pomembna neverbalna govorica, da se situacija umiri, je treba begunce med seboj ločiti in urediti prihod prevajalca.



## 4.2 Prevajalci

Zanimalo me je tudi, kako pomembna je vloga prevajalcev. Iz spodnjih izjav lahko razberemo, da se pogovora brez prevajalca ne da izpeljati. Vse sogovornice si nekako pomagajo z lastnim znanjem in najlažja rešitev je, da dobijo prevajalca na telefon, dokler temu ne uspe priti na kraj.

*»Tako je, če gre za situacijo, da prevajalca ne dobim takoj, potem poskušam dobiti prevajalca na telefon.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Če pa ocenim, da je oseba res v stiski in ni primerno, da uporabim druge prosilce, potem pokličem prevajalca po telefonu in mu prevede, da prevajalec prihaja in naj počaka. To zelo veliko uporabljamo. Prosilec se umiri in to pomaga.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»To se še vedno učim, da se veliko zadev izgubi med prevodom in da se morajo stvari prej preveriti, preden kaj sklepaš. Ogromno sodelujem s prevajalci in se od njih učim, prav tako pa sem se naučila veliko, takrat ko smo sodelovali s kulturnimi mediatorji. Oni so tisti most dveh kultur, ki je nepogrešljiv.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Glede na to, da imamo na Filantropiji trenutno kar nekaj ljudi, ki govorijo nekaj jezikov, na voljo, bi izkoristila našo mrežo prevajalcev, da bi kakšnega poklicala in poskušala ugotoviti, kaj se z osebo dogaja.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

Hkrati se v azilnem domu poslužujejo tudi možnosti uporabe drugega prosilca za mednarodno zaščito iz iste države, da prevaja.

## 4.3 Pomoč drugih prosilcev

Pomoč drugih prosilcev za mednarodno zaščito je precej občutljiva zadeva, saj je odvisno, kakšne podatke je treba razkriti za prevajanje.

*»Za tisto osnovno, da se jih loči in pomiri, pa lahko uporabimo prosilce, ki znajo angleško, da to opravijo namesto prevajalcev in jih tudi potem plačamo za to.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Zelo veliko uporabljamo druge prosilce, vendar samo v smislu, da povejo, da naj počaka.«*

(socialna delavka v azilnem domu)

*»Če ocenim, da situacija ni preveč resna in je oseba zgolj v nevednosti glede postopkov, ki jo čakajo, prosim za pomoč tiste, ki so v bližini in govorijo isti jezik (v azilnem domu kar pogosto).«* (zakonita zastopnica)

Sogovornice se metode uporabe drugih prosilcev za mednarodno zaščito v namene prevajanja poslužujejo pogosto. Azilni dom lahko prosilce celo plača za prevajanje, vendar samo takrat, ko prevajajo za socialno službo ali koga izmed zaposlenih v azilnem domu. Tudi sama se poslužujem te metode, vendar vedno poskušam dvakrat premisliti, ali bom to storila ali ne. Velikokrat se tudi zgodi, da drugi prosilec kaj narobe prevede in potem pride do nesporazumov, zato sama nisem zagovornica uporabe te metode prevajanja. Tako kot moja zagovornica veliko raje uporabljam spletne prevajalnike, saj tako vseeno obdržim nekoliko zasebnosti s prosilcem.

*»Prav tako si pomagam z uporabo spletnih prevajalnikov, ki jih uporabim za pisno in govorno prevajanje.«* (zakonita zastopnica)

#### **4.4 Medkulturna komunikacija**

V to poglavje bom vključila tudi rezultate intervjujev z begunci. Predvsem smo se pogovarjali o pozitivnih in negativnih izkušnjah pri komunikaciji s socialnimi delavkami in delavci ter o tem, v katerem jeziku oziroma kako so reševali jezikovno prepreko.

Beguncem se je pozitivno zdelo to, da so bile socialne delavke v večini pripravljene pomagati, so jih poskušale razumeti in so se včasih naučile tudi kakšno besedo v njihovem jeziku.

*»Da so prijazne, empatične, sočutne, pomagajo pri vsem, kolikor pač lahko. Glede na to, da se je v dveh letih in pol zamenjalo šest socialnih delavk/delavcev, od tega so bile štiri ženske in dva moška, sem vseeno imel pozitivne izkušnje. Všeč mi je bilo to, da z vsemi govorijo enako, ne delajo razlik med nami. Za njih je to služba, nekatere pa so to vzele bolj resno in nam pomagale tudi izven azilnega doma. V azilnem domu je veliko negativnih čustev in socialni delavci to blažijo. Zdi se mi, da je to težko delo.«* (begunec iz Iraka)

*»Da so prijazne, pomagajo z vsem, kar sem potreboval. En socialni delavec nam je zelo*

*pomagal z iskanjem zaposlitve in z vsem tudi izven službenega časa.» (begunec iz Irana)*

*»Da se potrudijo tudi s kakšno besedo v mojem jeziku, da uporabljajo preprostejšo angleščino. Da. Večina jih je bila empatičnih, pripravljenih pomagati. Če so bile mlajše, so bile bolj pripravljene pomagati kot starejše.« (begunec iz Sirije)*

Poleg pozitivnih izkušenj so begunci izrazili tudi nekaj negativnih izkušenj, ki jih je vredno izpostaviti:

*»Ena od socialnih delavk je bila kot policist, avtoritarna, uveljavljala je svoja pravila, povsod je vtikala nos.« (begunec iz Iraka)*

*»Nekatere socialni delavke so bile zelo nesramne, niso se ozirale na našo kulturo.« (begunec iz Irana)*

*»Ena je bila ves čas zaklenjena v pisarni, kot da se nas je bala. Komunicirala je izključno s prevajalcem.« (begunec iz Sirije)*

Kot so izpostavile tudi sogovornice, si prosilci med seboj pomagajo in prevajajo drug drugemu. To so potrdili tudi begunci, s katerimi sem se pogovarjala.

*»Večinoma angleško, redko so prisotni prevajalci. Drugače si pomagamo med seboj.« (begunec iz Iraka)*

*»Ko sem prišel v Slovenijo, nisem govoril angleško, zato je bilo zelo težko komunicirati. Pomagali so mi drugi prosilci, da so prevajali pogovore s socialno delavko, saj prevajalcev ni bilo.« (begunec iz Irana)*

*»Večinoma angleško, sedaj tudi malo v slovenščini.« (begunec iz Sirije)*

S strokovnimi delavkami sem največ govorila o tem, kako prilagajajo svojo komunikacijo z begunci, ki imajo različna kulturna ozadja. Ugotavljam, da je zelo pomembno prilagajati komunikacijo glede na kulturno ozadje beguncev. Begunci prihajajo iz različnih kultur, kar pomeni, da uporabljajo različne načine komunikacije. Strokovne delavke morajo biti dobro podučene o teh načinih komunikacije. Komunikacija je interpretativna, kar pomeni, da si vsaka stran lahko razlaga sporočilo po svoje (Lustig, Koester, 2010: 13). Za strokovno delavko z begunci je pomembno, da zmore in zna prilagajati komunikacijo glede na kulturno ozadje begunca in s tem pripomore k bolj točni interpretaciji sporočil. To je zelo težko, saj so

tudi begunci, ki pridejo k nam, v svoji državi velikokrat manjšina in se ne identificirajo z večinskim prebivalstvom svoje matične države (Green, 2018: 9).

Iz svojih izkušenj lahko povem, da je zelo pomembno poznati kulturo beguncev, saj se s tem izognemo nesporazumom.

*»Pri kulturah, kjer je ženski položaj zelo neenakovreden. Že ko pridejo v Evropo, sploh pa ko pridejo do nas, je prvi šok to, da smo med osebjem v večini same ženske. Na primer imeli smo moškega socialnega delavca in njegovo nadrejeno, prosilec je govoril samo z moškim, čeprav je bila ženska socialnemu delavcu nadrejena. Da to osvojijo in razumejo, da tukaj to tako je, je treba kar veliko truda.« (socialna delavka v azilnem domu)*

*»Seveda. Na primer če ugotovim, da prihaja več ljudi z določenega kulturnega območja, potem se poskušam poučiti, kako je tam. Če pa se zgodi, da pride skupina ljudi, o katerih res nimam pojma, potem poskušam biti najbolj nevtralna. Glede na to, kakšna so navodila za komunikacijo z drugačnimi kulturnimi ozadji, potem poskušam obdržati to nevtralno držo, dokler ne pridobim tega potrebnega znanja.« (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)*

*»Sigurno prilagajam. Najprej moraš dobro poznati kulturo, potem je veliko lažje. Več kot se z osebo pogovarjaš in bolj kot razumeš, na kakšen način razmišlja, potem je tudi komunikacija lažja.« (strokovna delavka v Društvu Odnos)*

Pomembna je neverbalna govorica, saj s tem veliko povemo. Predvsem bi rada izpostavila primerno oblačenje.

*»Po mojem mnenju je velikega pomena neverbalna govorica, ki mora v takih primerih odražati pomirjenost, a vendar odločnost do nesprejemljivih obnašanj. Kot preventivo bi izpostavila, da morajo biti pravila hišnega reda jasna in obrazložena beguncem v njihovem jeziku, da zmanjšamo možnost za take situacije.« (zakonita zastopnica)*

*»Uporabim različne medije v namen lažjega sporazumevanja (risanje, kretnje, simboli, internet ...). Pozabimo, da se veliko razume že z neverbalno govorico telesa in simboli, ki so svetovno razumljivi. Če je oseba v stiski, je pomembno, da jo pomirimo z govorico telesa, ki ostane mirna in izkazuje empatijo.« (zakonita zastopnica)*

Kulturno ozadje begunca je zelo pomembno. Kot pravi zakonita zastopnica, se tudi sama vedno izobrazila o državi, iz katere prihaja begunec.

*»Odvisno od tega, ali osebo poznam že od prej ali sem jo prvič spoznala. Kot zakonita zastopnica se vnaprej pozanimam o državi, iz katere otrok brez spremstva prihaja, in temu primerno prilagodim svojo komunikacijo, tako verbalno kot neverbalno. S tem se izognem nekaterim nesporazumom ali neprijetnim situacijam. Njihove besede in izkušnje se trudim razumeti skozi razumevanje njihovih konceptov, ne mojih. Pomembno je tudi, da ves čas preverjam razumevanje. Zaradi različnih interpretacij povedanega je preverjanje razumevanja ključno.« (zakonita zastopnica)*

## 4.5 Medkulturne kompetence

Medkulturne kompetence gredo z roko v roki z medkulturno komunikacijo. Kako jih razumejo moje sogovornice, je razvidno v spodnjih izjavah. Strinjam se z vsemi izjavami in menim, da so medkulturne kompetence res stvar vseživljenjskega učenja.

*»To je neka zmožnost ustreznega in učinkovitega komuniciranja z ljudmi, ki prihajajo iz drugega kulturnega ozadja. Mislim, da nekaj jih imam, ampak mislim, da je to vseživljenjsko učenje. Zelo težko rečeš, da veš vse, da se znaš v vsaki situaciji primerno obnašati oziroma komunicirati. Če nič drugega, je to tudi telesna govorica, sam poseg v osebni prostor. Veliko je stvari, ki jih ne vemo. V bistvu je vsakič tako, da ko pride nekdo iz države, s katero se prej ne srečujemo, se moramo malo zamisliti in premisliti, kako se do te osebe pristopa.« (socialna delavka v azilnem domu)*

Iz spodnje izjave lahko razberemo, da je sogovornica skoraj obupala nad svojimi medkulturnimi kompetencami. Po veliko letih dela na področju azila in beguncev počasi izgublja zavestno uporabo kompetenc in prilagajanje komunikacije. Menim, da se zaradi poznavanja azilnega sistema po več letih dela na tem področju socialnim delavcem lahko začne dogajati, da začnejo razlikovati med uporabniki, ki res potrebujejo pomoč, in uporabniki, ki bi radi izkoristili sistem. Sogovornica je omenila tudi, da ne ve, ali je še vedno

sposobna biti nevtralna. Nevtralna v smislu, da vse uporabnike obravnava enako.

*»Ne vem, ali res vem, kakšne so te medkulturne kompetence. Absolutno se mi zdijo pomembne, ampak mislim, da jih nimam. Res ne vem, ker po toliko letih dela z begunci mislim, da sem jih rahlo izgubila. Ko pride nekdo, ki res govori neumnosti, ne vem, ali sem še vedno sposobna biti nevtralna tako kot na začetku. Nimam toliko potrpljenja. Postala sem šibka v teh kompetencah, sem pa jih imela nekoč, ja.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

*»Meni se zdi, da jih imam kar dosti. Študirala sem etnologijo in kulturno antropologijo, pa tudi moža imam iz druge kulture. Tako da se že skoraj celo življenje ukvarjam s to kulturno relativnostjo. Pomembno je tudi, da prevprašuješ svoje vrednote in videnja kulture. Da se vedno vprašaš, ali je tvoje videnje res objektivno ali je samo kulturno pogojeno. Ali kdo drug drugače vidi to stvar in zakaj jo tako vidi. Poskušaš mu obrazložiti to stvar na njegov način.«* (strokovna delavka v Društvu Odnos)

*»Medkulturne kompetence nam pomagajo pri medkulturnem sporazumevanju. Pomagajo nam premostiti razlike s spoštovanjem do druge kulture in omogočijo bolj natančno razumevanje.«* (zakonita zastopnica)

*»Zase lahko rečem, da sem odprta za nove izkušnje ter upoštevam in slišim mnenja drugih. Prav tako se pred srečanjem informiram in pridobim znanje o drugi kulturi. Menim, da empatija pomaga pri premagovanju kulturnih razlik in je pomembna pri dialogu z begunci.«* (zakonita zastopnica)

Tudi določene smeri študija doprinesejo k medkulturnim kompetencam posameznika.

## 4.6 Pridobivanje medkulturnih kompetenc

Vse sogovornice se strinjajo, da je pridobivanje medkulturnih kompetenc pomembno. Kar sem opazila, je tudi to, da z leti postanejo te kompetence rutina in se jih ne zavedamo več. Pomembna so tudi izobraževanja na to temo, vendar pa medkulturne kompetence pridobivamo tudi s prakso. V teoriji se lahko vsak nauči, katere so kompetence in kako naj bi z njimi upravljal, vendar je nekaj drugega, ko jih moraš dejansko uporabiti v praksi.

*»Skozi delo definitivno. Kar nekaj usposabljanj smo imeli na to temo in jih tudi še vedno imamo. Dobiš neka osnovna znanja in veščine, ampak se vedno znova učiš.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Saj se ves čas učiš, kaj in kako delati. Po toliko letih dela na področju beguncev mislim, da znam delati.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

*»Mogoče je k temu pripomoglo to, da imam tudi sama begunsko izkušnjo in vem, kako pomemben je ta prvi stik oziroma obravnava, ki jo dobiš od osebe, ki je tam, da ti pomaga. Imeli smo sto in eno delavnico tudi na to temo.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

*»Skozi življenje in s študijem.«* (strokovna delavka v Društvu Odnos)

*»Redna izobraževanja in prebiranje strokovne literature so vedno koristna in pomagajo pri razvijanju kompetenc.«* (zakonita zastopnica)

*»Kompetence sem pridobila skozi različne izkušnje. Preko pogovorov in odnosov z ljudmi iz kultur in navad, ki so drugačne od moje. Preko dela zakonite zastopnice, kjer sem zastopala veliko število otrok brez spremstva iz različnih držav sveta. Preko strokovnega znanja, ki sem ga pridobila med študijem, in s prebiranjem literature na to tematiko. Preko prostovoljnega dela z begunci in preko lastnih izkušenj potovanja v druge države.«* (zakonita zastopnica)

## 4.7 Manjkajoče medkulturne kompetence

Primanjkljaj medkulturnih kompetenc se kaže predvsem v negotovosti, pomanjkanju znanja o kulturnih ozadjih in toleranci do dvoumnosti. Sogovornice navajajo, da so včasih preveč nasilne v komunikaciji, imajo težave z izbiro pravega načina komunikacije in jim manjka znanje jezika.

*»Mogoče sem včasih še vedno preveč nasilna v komunikaciji, ker tudi glede na populacijo, s katero delaš, tu ni toliko pomembno, katere medkulturne kompetence imaš, bolj je pomembno, s kom govori, glede na spol osebe.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Na primer z moškimi, če nimaš nekega trdega/ustreznega pristopa, ne boš dosegel nič. Po drugi strani pa če boš z žensko komuniciral mogoče iz iste države na ta način, pa se bo zaprla. To mi včasih dela malo problemov.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Znanje jezika bi mi zelo olajšalo komunikacijo. In pa poznavanje določene kulture. Težko rečeš, da si kulturno kompetenten za vse kulture. Za ene si bolj kot za druge. Eno kulturo bolj poznaš kot drugo. Bistveno pa je to, da imaš kulturno relativen pristop. Da ne greš v odnos pokroviteljsko, kot da je tvoje videnje edino pravilno, edino možno.«* (strokovna delavka v Društvu Odnos)

## 4.8 Razlike v kulturah

Razlike v kulturah so pri medkulturni komunikaciji zelo pomembne. Na podlagi teh kulturnih razlik lahko prilagajamo našo komunikacijo in neverbalno govorico telesa. Večine razlik se naučimo, jih opazimo v praksi.

*»Prva stvar, ki sem se je jaz naučila, je ta, da so nekatere arabsko govoreče kulture zelo glasne in veliko govorijo z rokami. Naučila pa sem se tako, da ko je prvič arabec prišel k meni v pisarno, je nekaj kričal in mi s prstom kazal, da si prereže vrat, sem mislila, da je to konec in da me želi ubiti. Potem ko je prišel prevajalec, pa sem razumela, da je bil razburjen in je hotel povedati, da je on ogrožen.«* (socialna delavka v azilnem domu)



Dojemanje časa je v različnih kulturah različno. Menim, da smo Evropejci bolj naravnani na časovno točnost in se držimo dogovorjene ure. Ljudje z Bližnjega vzhoda in Afrike dogovorjene termine dojemajo drugače. Tudi zame je bilo to razliko najtežje sprejeti.

*»Dojemanje časa. Na to se težje prilagajam. Naši uporabniki in mi, ki delamo z njimi. Mi smo navajeni na točnost do minute, uporabnikom pa je včasih par ur prej ali par ur kasneje enako.«* (socialna delavka v azilnem domu)

*»Razlike v higieni so zelo velike. V samem dojemanju higiene. Razlike v dojemanju vloge moškega in ženske v družini. Razlike v dojemanju izobrazbe in izobraževalnega procesa. Visoko izobražen je tisti, ki zna pisati. Na primer prosilec reče, da bi šel na fakulteto, potem pa ga vprašaš, kaj si pa končal v matični državi, pa reče, da je štiri leta bral Koran.«* (socialna delavka v azilnem domu)

Odnos do ženske je kulturno in versko pogojena razlika. Skoraj vse sogovornice so potrdile, da je težko biti ženska kot strokovna oseba v azilnem domu. Predvsem je to problem pri delu z moško populacijo.

*»Na primer odnos do ženske. Že samo to, da je nekdo, ki je ženskega spola in stoji njim ob strani, da pomaga. Na začetku je to pri določenih nenavadno. Da jim kot ženska pravnica ali kot zakonita zastopnica kar koli govori. Najprej stik z očmi, eni ga imajo, eni ga nimajo. Včasih jih poskušam ne gledati. Ali pa, če ugotovim, da sem neprimerno oblečena, potem grem po kakšen šal, da si prekrijem določene dele telesa. Da jih s tem ne spravljam v neugoden položaj. Že tako se mi dogaja, da z določenimi ljudmi komuniciram že celo vrsto let in gledajo nekam mimo mene. Pa mu rečem, naj me gleda v oči, če se z njim pogovarjam, pa mi potem odgovori, da v njegovi kulturi ni tega, da bi žensko gledal v oči. Sprašujem se potem, ali me sploh posluša, kaj mu govorim. In potem si nadenem »druga kulturna očala«, da razumem njegovo stališče. In vedno znova se moram spominjati, da menjavam ta »kulturna očala«. Razlike definitivno so.«* (strokovna delavka na Slovenski Filantropiji)

Kulturna relativnost se kaže tudi pri razumevanju različnih državnih sistemov, kot so šolski, zdravstveni in drugi.

*»Največkrat opazim razliko pri razumevanju nečesa, kar je meni popolnoma jasno, da bi oba razumela enako. To se največkrat zgodi pri primerjavi zdravstvenega, socialnega in šolskega sistema.«* (zakonita zastopnica)

## 5. RAZPRAVA IN SKLEPI

Raziskava mi je pomagala bolje razumeti situacijo na področju medkulturne komunikacije v azilnem domu in v nekaterih nevladnih organizacijah. Na podlagi celotne analize rezultatov ocenjujem, da je zavedanje pomena medkulturnih kompetenc in komunikacij precej večje, kot sem sprva mislila. Za to verjetno obstaja več razlogov, morda nisem našla tistih sogovornikov, ki imajo težave z medkulturno komunikacijo, ali pa je situacija dejansko boljša, kot sem pričakovala. Pot do integracije in samostojnega življenja prosilcev za mednarodno zaščito in beguncev v Sloveniji še zdaleč ni lahka, boriti se morajo na vsakem koraku. Strokovni delavci in delavke, ki se srečajo z begunci in prosilci, morajo biti pri svojem delu občutljivi za medkulturno komunikacijo. V razpravi se bom oprla tudi na lastne izkušnje z medkulturno komunikacijo in kompetencami.

Na začetku sem si postavila tri raziskovalna vprašanja, na katera bom poskušala odgovoriti s pomočjo analize odgovorov strokovnih delavk in beguncev.

### **Kakšne kompetence potrebujejo socialne delavke za delo z begunci v medkulturnem kontekstu? Kako so jih pridobile in katere bi še potrebovale?**

Vse sogovornice so izpostavile, da se medkulturne kompetence pridobivajo in razvijajo vse življenje. Pridobivamo jih predvsem s prakso in na podlagi lastnih napak. Za to, kako se odzivati v različnih situacijah, v katerih veliko vlogo igra kulturno ozadje uporabnikov, nam literatura ne more veliko pomagati. Predvsem se moramo tega naučiti v konkretni situaciji s pomočjo znanja, ki ga že imamo na razpolago, in oceniti, kakšna reakcija bi bila najbolj ustrezna v določeni situaciji. Socialne delavke za delo z begunci potrebujejo predvsem empatijo ter poznavanje in spoštovanje različnih kultur. Opazila sem, da je v kulturah, iz katerih izhajajo begunci, pomembno neverbalno sporazumevanje. Večkrat sem se zalotila pri tem, da sem preslišala besede in opazovala neverbalno govorico med ljudmi, ki so se sporazumevali. Velik problem pri delu z begunci je jezikovna ovira. Najbolj izrazito se jezikovne ovire pokažejo, ko je begunec ali prosilec v hudi stiski in v bližini ni prevajalca. Sama se vedno trudim, da bi mu obrazložila, da je prevajalec na poti, uporabljam telesno govorico, kretnje. Med odgovori vprašanih sem dobila tudi podatek o praksi, da se prevajalca pokliče po telefonu ta pa prosilcu prevede, da prihaja oziroma kdaj se bosta lahko pogovorila.

Pomoči drugih prosilcev v azilnem domu v takšni situaciji ne bi uporabila, saj bi to po mojem mnenju otežilo zavezo varovanja podatkov. V azilnem domu nikoli ne vemo, kakšne so vezi med prosilci za mednarodno zaščito. Nekateri se med seboj dobro razumejo, nekateri slabše. Če bi uporabljala druge prosilce za prevod kakšnih občutljivih podatkov, bi se ti podatki lahko razvedeli med prosilci v azilnem domu. Tolmači so zavezani k molčečnosti, prosilci za mednarodno zaščito pa ne.

Glede tolmačev je bila na Švedskem izvedena raziskava, v kateri so prišli do ugotovitve, da so samo trije od desetih udeležencev raziskave v prvem stiku s tolmačem uradni osebi povedali resnico – svojo avtentično zgodbo – glede razlogov za zapuščanje matične države. Kasneje se je zaupanje izboljšalo, vendar ne dovolj, da bi se udeleženci počutili varno (Fatahi, Nordholm, Mattsson in Hellström, 2010).

Nekatere sogovornice se sicer poslužujejo tudi pomoči drugih prosilcev, vendar sem se sama že nekaj naučila iz lastnih napak. Imela sem varovanca, ki je bil žrtev spolnega nadlegovanja, in ker prevajalca niso dobili ob pravem času in ker sta bila socialna delavka in delavec iz CSD-ja že na dogovorjenem mestu in ni želel počakati na prevajalca, je socialna delavka odobrila pomoč drugega mladoletnika pri prevajanju mojemu varovancu. Situacija se je na koncu zelo slabo končala in so morali mladoletnika, ki je pomagal prevajati, celo umakniti iz oddelka. Očitno je nekaj narobe prevedel in so se vsi mladoletniki na oddelku obrnili proti njemu, zato sama nisem zagovornica takih metod. Verjamem, da je lahko taka pomoč hitra in večinoma tudi zanesljiva, lahko pa s tem naredimo več škode kot koristi. Res obstajajo tudi koristi za prosilce, ki so v položaju tolmača. Praktično gledano imajo vsaj določen del dneva v azilnem domu zapolnjen z neko aktivnostjo, poleg tega so tudi plačani za svoje delo. Prosilci za mednarodno zaščito spoznajo smisel v tem, da počakajo na razrešitev svoje situacije v azilnem domu.

Med manjkajoče medkulturne kometence po mnenju mojih sogovornic sodi znanje jezika. Če bi znale še kakšen jezik, bi bila jezikovna ovira mnogo manjša. Strah, da bi bile v medkulturnem komuniciranju pokroviteljske do beguncev, je prisoten pri vseh strokovnih delavkah. Pokroviteljski odnos, kot da ena stran točno ve, kako pomagati in kaj teži drugo stran. V takem odnosu najdemo pomanjkanje vseh dimenzij medkulturnih kompetenc. Izkazovanje spoštovanja je v takem odnosu odsotno. Obnašanje v vzpostavljanju odnosov v skupini je druga od dimenzij, za katere menim, da je v pokroviteljskem odnosu ne upoštevamo (Lustig, Koester, 2010: 73). Pomembno je, da se v medkulturno komunikacijo podamo zavestno in uporabljamo medkulturne kompetence ter dimenzije, ki jih sestavljajo.

Druga plat dela z begunci in medkulturnih kompetenc je izgorevanje strokovnih delavk. Po več letih prisostvovanja sprejemu<sup>2</sup> prošenj za mednarodno zaščito, ki so zelo osebne, saj prosilci za mednarodno zaščito v tem postopku povejo svoje razloge za zapustitev matične države in svojo življenjsko zgodbo, se lahko zgodi, da ljudem ne verjamemo več. Kot pravi Saleebey (2009), se moramo s tem soočiti in naučiti ravnati. Menim, da se morajo osnove socialnega dela obnavljati vsako leto ali vsaki dve leti, predvsem za strokovne delavke, ki delajo na določenem področju več časa. Glede na to, da v azilnem domu (javni sektor) nimajo supervizije, bi za to lahko poskrbela Fakulteta za socialno delo in enkrat letno ponudila kratko delavnico ali izobraževanje osnov socialnega dela, da bi se socialne delavke spomnile, kako težko je opravljati socialno delo.

Izgorelost lahko razumemo tudi kot znak izgube sposobnost za prilagajanje ali izvajanje medkulturne komunikacije. Zgodbe, ki jih slišimo, začnemo rangirati, in nismo več nepresojajoči, kot smo bili na začetku. Tudi sposobnost empatije začne izginjati. To pomeni, da je skrb za socialne delavke v delovnem okolju slaba. Po podatkih socialne delavke v azilnem domu se te udeležujejo veliko izobraževanj tudi drugod v tujini, ne samo v Sloveniji. Vendar pa sem opazila, da je na delovnih mestih socialnih delavk zaposlenih razmeroma malo delavk in delavcev s socialnodelovno izobrazbo. To pomeni, da jih večina morda ne pozna koncepta intervizije, kjer bi si lahko med seboj pomagali. Zase lahko rečem, da sva s prijateljico dobra ekipa in redno izvajava intervizijo, ker obe veva, kako to početi, in nama to odgovarja. Po večkratnem pogovoru z zaposlenimi v azilnem domu sem opazila, da svoje delo nosijo s seboj domov. Zaposleni sami priznavajo, da jih je premalo in da počasi izgorevajo.

### **Kaj begunci potrebujejo pri komunikaciji s strokovnimi delavci? Kaj jim je v pomoč in na kaj se opirajo pri komunikaciji s strokovnimi delavkami?**

Begunci pri komunikaciji potrebujejo predvsem osebo, ki jim je pripravljena pomagati. Spoštujejo tudi to, da socialne delavke in delavci včasih pomagajo tudi izven svojega delovnega časa. Begunci radi povejo, da se jim zdi delo socialne delavke težko, saj v azilnem domu večinoma prevladujejo negativna čustva in so one tam zato, da ta negativna čustva blažijo. Sama sem v azilnem domu opazila, da je ena bila od socialnih delavk v beli halji in v

---

<sup>2</sup> Sprejem prošnje za mednarodno zaščito je termin, ki ga uporabljajo v azilnem postopku. Vsi tujci, ki izrazijo namero za mednarodno zaščito morajo najprej na intervju, ki se mu uradno reče sprejem prošnje za mednarodno zaščito.

belih rokavicah. Tako opravljena je bila ves delovni čas, tudi z mano se je rokovala v rokavicah. Zame je bilo to nespoštljivo in si ne predstavljam, kako so se počutili begunci. Povedali so, da je opravljala izključno obvezne delovne naloge in nič drugega, z begunci se sploh ni pogovarjala drugega kot to, kar je bilo nujno potrebno. Opazimo lahko, da imajo zaposleni zelo različen odnos do dela z begunci. Zgoraj sem omenila zaposlene, ki svoje delo nosijo domov in se pritožujejo nad izgorevanjem, obstajajo pa tudi zaposleni, kot je bila ta socialna delavka, ki opravi izključno svoje delovne naloge in gre ob uri domov. Menim, da bi moral obstajati zaposleni, ki je nekje vmes med tema dvema primeroma. Socialna delavka, ki se potrudi za svoje uporabnike, vendar si vzame tudi čas zase.

Beguncem je pri medkulturni komunikaciji v pomoč tudi, da je prisoten prevajalec, če pa to ni mogoče, pa da pogovor poteka v angleščini. Predvsem jim je všeč, če se kdo trudi naučiti kakšno njihovo besedo ali stavek. Povedali so, da pri odraslih ni tako velikega problema, če si med seboj pomagajo s prevajanjem, saj sami določijo, kdo jim bo pomagal. Približno tri leta je obdobje, ki so ga moji sogovorniki preživeli v azilnem domu. Povedali so, da se je v tem obdobju zamenjalo šest socialnih delavk in delavcev. Nekateri so bili boljši, nekateri pa slabši. Všeč jim je bilo tudi to, da jih večina ni delala razlik med begunci.

Pogovarjali smo se tudi o tem, ali se lahko begunci pritožijo na delo socialne delavke v azilnem domu. Pravijo, da s postopkom niso bili seznanjeni. Ko sem preverjala, kako to poteka, sem ugotovila, da bi morali pisno pritožbo napisati direktorju azilnega doma, ta pa bi moral ukrepati naprej. Predvidevam, da se to ne dogaja pogosto. Delavke in delavci v azilnem domu načeloma niso nadzorovani, kako ravnaajo s prosilci za mednarodno zaščito. Vsi, ki opravljamo določena dela v azilnem domu, smo podpisali Kodeks ravnanja uslužbencev Ministrstva za notranje zadeve in vseh ostalih oseb, ki delujejo na področju mednarodne zaščite, do prosilcev za mednarodno zaščito in oseb s priznano mednarodno zaščito. S podpisom naj bi se zavezali k upoštevanju tega kodeksa, vendar pa nam nihče ni obrazložil, kakšne so posledice neupoštevanja.

Med drugim Kodeks (2017) pravi:

- Upoštevanje standardov in pravil kodeksa je pomembno zato, da imajo vse osebe do prosilcev in beguncev profesionalen ter nepristranski odnos;
- Pri komunikaciji s prosilci in begunci je treba upoštevati ustrezen komunikacijski nivo in sociološke ter kulturne razlike.

Zgornji dve alineji sta povezani z odnosom in komunikacijo do beguncev in prosilcev, žal pa omenjeni kodeks ne zagotavlja upoštevanja vseh alinej.

Moji trije sogovorniki so podali nekaj predlogov za izboljšanje stanja socialne službe v azilnem domu. Predlagajo, da bi bile socialne delavke in delavci mladi, polni energije, ker so bolj dovzetni za nove stvari. Predlagajo, naj bi bili dve ženski in en moški. Prav tako bi bilo dobro, če bi se vsaj potrudili govoriti še kakšen jezik (arabski, farsi idr.). Želijo si tudi, da se socialne delavke in delavci ne bi tako pogosto menjavali na delovnem mestu in bi bila ekipa bolj stabilna.

**Kakšne so podobnosti in morebitne razlike med zaposlenimi v javnem sektorju in nevladnih organizacijah v njihovi splošni samooceni medkulturnih kompetenc in oceni teh kompetenc na podlagi predloženega praktičnega primera?**

Predloženi praktični primer je bil v povezavi s fizičnim nasiljem dveh ali več beguncev v azilnem domu. Vse sogovornice bi begunce med seboj ločile in jim skušale obrazložiti, naj počakajo na prihod prevajalca. V javnem sektorju vedo približno, kdaj bodo dobili prevajalca in lahko beguncu dajo bolj točne informacije. Samoocena medkulturnih kompetenc je bila pri vseh sogovornicah zelo pozitivna. Vse sogovornice menijo, da imajo veliko kompetenc, vendar ne vseh, in da je to vseživljenjsko učenje. Udeležujejo se več usposabljanj o medkulturni komunikaciji.

Razlika med javnim sektorjem in nevladnimi organizacijami je ta, da javni sektor vodi azilni dom in ima bolj jasno načrtane naloge zaposlenih, tudi rešitve za razne situacije so bolj dosegljive kot za nevladne organizacije v azilnem domu, ki so večinoma le podpora javnemu sektorju.

Prvi odziv je bil za vse sogovornice enak, ne glede na to od kod prihajajo, iz vladnega ali nevladnega sektorja. Zakonite zastopnice smo neke vrste »pogodbene« delavke javnega sektorja, a se sama štejem bolj k nevladnim organizacijam, saj v azilnem domu nimamo pooblastil, razen kar zadeva naše varovance. V sklopu izobraževanja za zakonite zastopnike smo poslušali tudi o medkulturni komunikaciji, tudi v času študija sem pridobila kar nekaj medkulturnih kompetenc. Izkušnje se dobila predvsem med prakso, delom na terenu in delom v azilnem domu v povezavi z ostalimi organizacijami. Menim, da so moje sogovornice dobro izobražene o medkulturni komunikaciji in kompetencah.

Največja pomanjkljivost raziskave je majhnost raziskovalnega vzorca. Strokovnih delavcev na področju migracij ter beguncev in begunk v Sloveniji, ki bi jih lahko povprašala po mnenju in izkušnjah, je veliko. Dobro bi bilo vključiti tudi ženske begunke, ki imajo morda povsem drugačno izkušnjo na področju medkulturne komunikacije v azilnem domu in izven njega. Menim, da bi bilo veliko bolje, če bi mi uspelo izpeljati fokusno skupino z begunci, saj bi verjetno bolj spodbujali eden drugega in bi več povedali. Zanimivo bi bilo preveriti, kako se medkulturna komunikacija spreminja in prilagaja delu z mlajšimi otroki. Še eno področje, ki je ostalo neraziskano, je področje prostovoljcev, ki delajo z begunci. Koliko oni vedo o medkulturni komunikaciji in ali bi jih bilo morda treba izobraziti o tem.

## 6. PREDLOGI

- Organizacija delavnic na temo medkulturne komunikacije za zdravstvene delavce;
- obrazložitev pritožbenega postopka prosilcem za mednarodno zaščito v azilnem domu;
- večji poudarek na temo medkulturne komunikacije že v času študija socialnega dela;
- izvajanje anket enkrat letno med prosilci za mednarodno zaščito v azilnem domu glede zadovoljstva s socialno službo;
- uvedba kulturnih mediatorjev pri delu z begunci (vsaj v javnih ustanovah). Kulturni mediatorji so osebe, ki prosilcem za mednarodno zaščito in beguncem pomagajo pri kulturnih preprekah. So vez med strokovnimi delavci in prosilci za mednarodno zaščito. Pomagajo pri raznih nesporazumih in razlagi različnih navad in običajev ene in druge kulture;
- organizacija intervizij v multidisciplinarnem timu, kjer ima glavno vlogo stroka socialnega dela;
- promocijski projekt stroke socialnega dela na temo medkulturne komunikacije, ki bi tematiko predstavil tudi širši javnosti;
- povečanje števila zaposlenih socialnih delavk in delavcev na področju azilnega sistema;
- zaposlitev prosilcev za mednarodno zaščito, ki imajo dovoljenje za delo, v azilnem domu na delovno mesto tolmačev.



## 7. VIRI IN LITERATURA

Bučar Ručman, A. (2014). *Migracije in kriminaliteta: Pogled čez meje stereotipov in predsodkov*. Ljubljana: Založba ZRC SAZU.

Edwards, A. (2015), *UNCHR viewpoint: 'Refugee' or 'migrant' – Which is right*. Geneva: UNHCR. Pridobljeno 21.3.2019 s <http://www.unhcr.org/55df0e556.html>

Fatahi, N., Nordholm, L., Mattsson, B., Hellström, M. (2010). Experiences of Kurdish war-wounded refugees in communication with Swedish authorities through interpreter. *Patient Education and Counseling*, 78, 160-165.

Freeman, O. (2013). *Unlocking the potential of refugees and asylum seekers: Intercultural approaches to integration* (Final report). Neuchatel: Council of Europe. Pridobljeno 24.5.2019 s <https://rm.coe.int/168058f6b8>

Green, B. (2018). *Cultural competence in working with people from refugee backgrounds* [pdf]. Carramar: STARTTS. Pridobljeno 24.5.2019 s [http://www.startts.org.au/media/Participant-Booklet\\_STARTTS-Cultural-Competence-Workshop\\_May2018.pdf](http://www.startts.org.au/media/Participant-Booklet_STARTTS-Cultural-Competence-Workshop_May2018.pdf)

Horvath Lindberg, J., Miserez, D. (1991), *Working with refugees and asylum seekers: A handbook for Red Cross / Red Crescent staff and volunteers*. Geneva: League of Red Cross and Red Crescent Societies.

Humljan Urh, Š. (2013), *Kulturno kompetentno socialno delo: etična občutljivost in antirasistična perspektiva v socialnem delu za učinkovito delo s pripadniki etničnih manjšin in za učinkovito delo v večkulturnem okolju*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo univerze v Ljubljani.

Kodeks ravnanja uslužbencev Ministrstva za notranje zadeve in vseh ostalih oseb, ki delujejo na področju mednarodne zaščite, do prosilcev za mednarodno zaščito in oseb s priznano

*mednarodno zaščito* (2017). Pridobljeno 17.6.2019 s  
[http://www.uoim.gov.si/fileadmin/user\\_upload/kodeks.pdf](http://www.uoim.gov.si/fileadmin/user_upload/kodeks.pdf)

Kogovšek Šalamon, N. (2016). "Humanitarni" koridor. *Časopis za kritiko znanosti*, 44 (264), 61-71.

*Konvencija o statusu beguncev* (1951). Pridobljeno 26.4.2019 s  
[http://www.filantropija.org/wp-content/uploads/2016/11/1951\\_Convention\\_status\\_refugees-svn.pdf](http://www.filantropija.org/wp-content/uploads/2016/11/1951_Convention_status_refugees-svn.pdf).

Koser, K. (2017). *Mednarodne migracije, zelo kratek uvod*. Ljubljana: Založba Krtina.

Leskošek, V. (2009), The construction of the 'deviant foreigner' and its impact on social work. V: Leskošek, V. (ur.), *Theories and methods of social work : exploring different perspectives*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (125–145).

Lipovec Čebren, U., Zorn, J. (2016). Avtonomija in nadzor migracij v evropskih "tamposnih conah", *Dve domovini*, 43/2016. Pridobljeno 21.3.2019 s  
<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-BIIXY0WW/91805f25-e8e9-4768-8df5-7fe83cf9c13c/PDF>

Lustig W.M., Koester, J. (2010). *Intercultural competence: Interpersonal Communication across Cultures*. Boston: Pearson Education.

Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351-360.

Meeuwis, M. (1996). Strpnost in nestrpnost v medkulturni komunikaciji: Opažanja o ideologiji in kontekstih interakcijske sociolingvistiki. *Časopis za kritiko znanosti*, 24(178), 15-34.

Mikolič, V., (2003). *Med kulturami in jeziki*. Koper: Fakulteta za humanistične študije.

Mikuš Kos, A. (1993), Psihosocialne težave beguncev in vloga socialnih služb. V: Vouk

Železnik, J. (ur.), *Begunci v Sloveniji*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialno varstvo Republike Slovenije (87 – 97).

Mikuš – Kos, A. (2017), Psihosocialna pomoč otrokom beguncem. V : Lever, S. (ur.). *Priročnik za psihosocialno pomoč otrokom beguncem*. Radovljica : Didakta

Pajnik, M., Lesjak – Tušek, P., Gregorčič, M. (2001): *Prebežniki, kdo ste ?* Ljubljana : Mirovni inštitut, Inštitut za sodobne družbene in politične študije.

Petrovčič, P. (2019). Zakaj begunci tavajo po slovenskih vaseh? *Mladina*, št. 20, str. 18-23.

Reuters and Agence France-Presse (2016). Hungarian prime minister says migrants are »poison« and »not needed«. *The Guardian*, 27.7. Pridobljeno 20.5.2019 s <https://www.theguardian.com/world/2016/jul/26/hungarian-prime-minister-viktor-orban-praises-donald-trump>.

Roose, R., De Bie, M. (2008), Children's rights: a challenge for social work. *International social work*, 51, 37–46.

Ventevogel, P., Schinina, G., Strang, A., Gagliato, M., Juul Hasen, L. (2015), *Pomoč pri ohranjanju duševnega zdravja in psihosocialna podpora za begunce, prosilce za azil in migrante na poti v Evropi: Večgeneracijske smernice*. Pridobljeno 6.4.2019 s [https://app.mhpss.net/?get=316/libya\\_who-is-where-when-doing-what-4ws-in-mhpss-2017\\_hquality.pdf](https://app.mhpss.net/?get=316/libya_who-is-where-when-doing-what-4ws-in-mhpss-2017_hquality.pdf).

Videmšek, B. (2016). *Na begu: Moderni eksodus*. Ljubljana: Umco d.d.

Vrečer, N. (2013). *Medkulturne kompetence kot ključne kompetence*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede [pdf]. Pridobljeno 24.5.2019 s [http://www2.cmepius.si/files/cmepius/userfiles/dogodki/2013/erasmus%20koordinatorji/Vrecer\\_Medkulturne%20kompetence.pdf](http://www2.cmepius.si/files/cmepius/userfiles/dogodki/2013/erasmus%20koordinatorji/Vrecer_Medkulturne%20kompetence.pdf)

*Zakon o mednarodni zaščiti*. Uradni list RS, št. 111/2007.

Zaviršek, D. (1994). *Ženske in duševno zdravje: o novih kulturah skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Zaviršek, D. (2015). Medkulturne kompetence in zagovorništvo otrok. Power point iz usposabljanja za zakonite zastopnike.

Zaviršek, D. (2018). *Skrb kot nasilje*. Ljubljana: Založba/ \*cf.

Zlata, F., Kovač, J., Matičič, J., Jamšek, P. (2017). *Uporabljanje za svetovalce na področju medkulturnih kompetenc* [pdf]. Ljubljana: Slovenska Filantropija. Pridobljeno 24.5.2019 s <http://isio.acs.si/doc/N-515-1.pdf>

Zorn, Jelka (2003). Antirasistična perspektiva v socialnem delu : kako prepoznati rasizem v vsakdanjem življenju in kulturna kompetentnost služb. *Socialno delo*, 42, 4/5, 303 – 310.

## 8. PRILOGE

### PRILOGA 1

Vprašanja za delno strukturiran intervju za strokovne delavke.

- 1.) Kako komunicirate oz. vodite dialog z begunci v situaciji, ko se jih dvoje ali več med seboj glasno prepira in ocenite, da bo zelo verjetno prišlo do fizičnega nasilja med njimi?
- 2.) Kako do prihoda prevajalca komunicirate z osebo, za katero ugotovite, da je v stiski in ne govori ne angleško ne slovensko?
- 3.) Kako razumete medkulturne kompetence, se vam zdijo pomembne in za katere tovrstne kompetence ocenjujete, da jih imate?
- 4.) Za katere kompetence ocenjujete, da vam še manjkajo, da bi bili pri svojem delu bolj suvereni?
- 5.) Kako ste pridobili te kompetence?
- 6.) Ali prilagajate komunikacijo glede na kulturno ozadje begunca? Če da, kako to počnete? Če ne, zakaj ne?
- 7.) S kakšnimi medkulturnimi razlikami se srečujete pri sodelovanju z različnimi etničnimi skupinami?

## PRILOGA 2

### Vprašanja za delno strukturiran intervju z begunci

Kaj vam je všeč pri komunikaciji s socialnimi delavkami? Kakšne pozitivne izkušnje v zvezi s tem imate?

(vprašanja za pomoč) - V katerem jeziku ste z njimi komunicirali?, Ali so upoštevale medkulturne razlike pri pogovoru z vami? Kaj vam je v pomoč pri komunikaciji s socialno delavko?

Kaj vam ni všeč pri komunikaciji s socialno delavko? Kakšne negativne izkušnje v zvezi s tem imate?

In kakšni so vaši predlogi glede komunikacije s socialnimi delavkami za v bodoče? Kaj bi potrebovali, da bi bilo njihovo sodelovanje z vami bolj uspešno, bolj zadovoljivo za vas? (ženska ali moški SD, starost SD...).